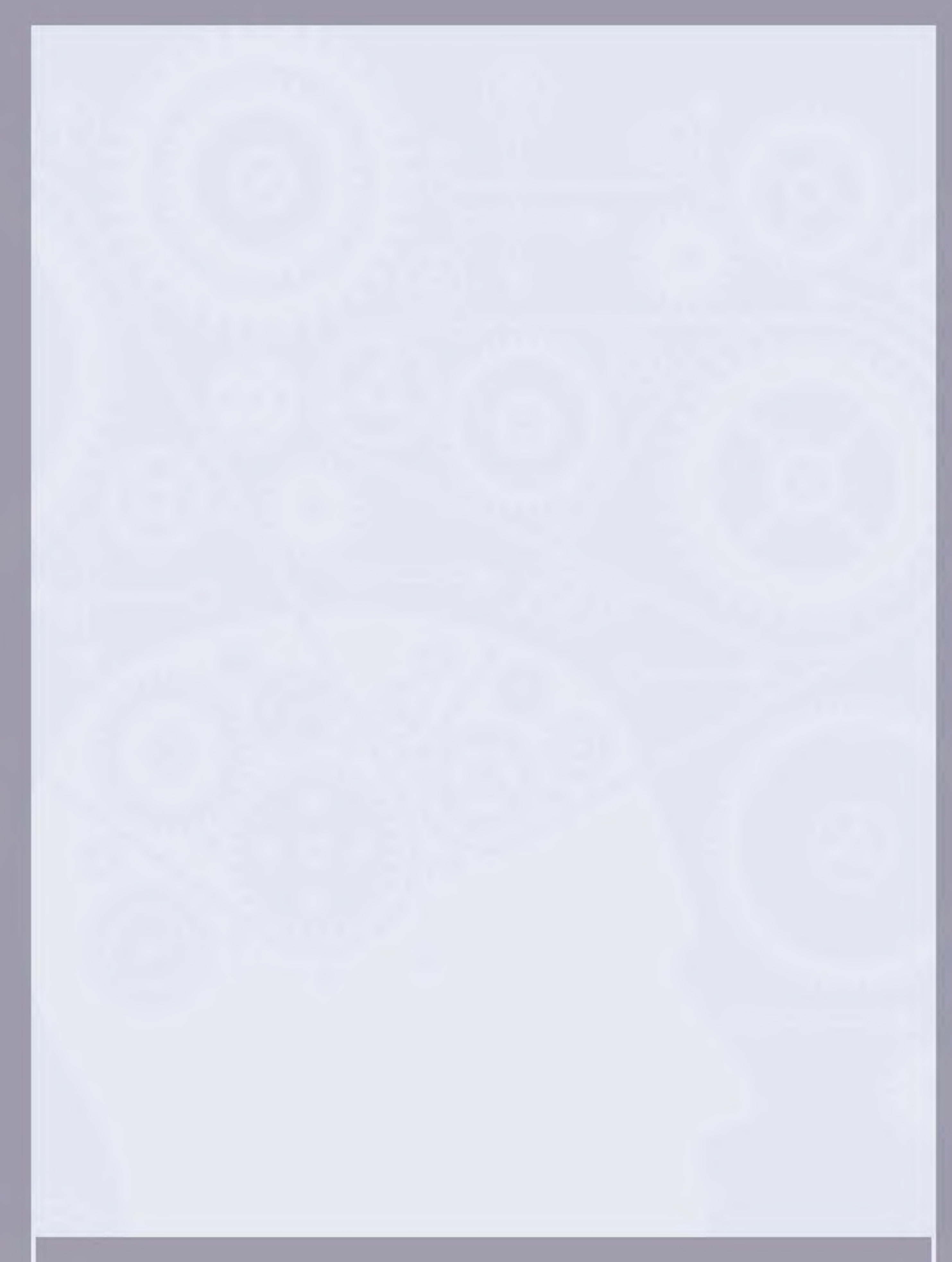
مهارات الإتصال



إعداد
فريق العمل بقسم تطوير الذات
عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة
جامعة الدمام



بسم الله الرحمن الرحيم

ارحب بكم ابنائي الطلاب واسأل الله أن يكون هذا العام عام خير وبركة عليكم جميعاً ، ستجدون بين أيديكم مقرر مهارات الاتصال هذا المقرر يعتبر مفتاح العلاقات بينك وبين نفسك وبينك وبين العالم الخارجي ، فلقد خلقنا الله جل وعلا وأودع فينا الميل إلى تكوين العلاقات من خلال حاجات الانتماء التي يدفعها التوتر حتى نشبعها ومن لا يفهم أسس ومهارات الاتصال فإنه سيفشل في إشباع تلك الحاجة التي يرتقي بها إلى تحقيق الذات والإبداع والحياة بفاعلية يغذيها بركة الاتصال بالخالق جل وعلا من خلال الصلاة والدعاء. ولذا فإننا بقسم تطوير الذات أردناك ابني الطالب مورداً بشرياً تستطيع توظيف ما تعلمته من معارف ومهارات تسهم بها بنهضة بلدنا وأمتنا ولم نردك كتاباً يمشي على الأرض.

وأتقدم بالشكر لكل من ساهم في اعداد الكتاب من اعضاء هيئة التدريس بقسم تطوير الذات ، متمنياً لهم مزيداً من التميز وان يكون هذا الجهد في ميزان حسناتهم .

فريق عمل القسم

د. يسري عثمان	**د. علي الورداني**	**د. مالك جديتاوي**
د. فراس طلافحة	**د. صدام دراوشة**	**أ. سماح عبد الغني**
د. أحمد نوافلة	**د. رشا فايد**	**أ. حنان البلبيسي**

وفقكم الله لما فيه صلاح أنفسكم ووطنكم..

رئيس قسم تطوير الذات

د/ عادل بن عبد المحسن الضويحي

الفهـــــرس

الفهـــــرس

الفهـــــرس

الفهـــــرس

الفهـــــرس



الوحدة الأولى

مهارات الاتصال



مهارات الاتصال

محتويات الوحدة

زمن الوحدة :-

أسبوعان, بما يعادل (4) ساعات تدريبية.

الهدف العام للوحدة:-

تهدف هذه الوحدة إلى شرح مفاهيم الاتصال الإنساني للطالب المتدرب، وتوضيح أسس الاتصال العامة التي تقرِّب إلى أذهان الطلاب عملية الاتصال من خلال شرح عناصره ومكوناته و أنواعه ونماذجه وخصائصه وأغراضه. كما يهدف إلى توضيح بعض آليات تحسين عملية الاتصال، وكيفية الوصول إلى الكفاءة العالية في الاتصال.

الأهداف الخاصة :-

يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن :

- يتعرف على عملية الاتصال وإدراك أهميتها في الحياة العلمية والشخصية.
- يستخلص الطالب الأدلة التي أشارت إلى مهارات الاتصال من القران الكريم والسنة النبوية الشريفة.
- يحدد الطالب عناصر الاتصال.
- يصنف الأنواع المختلفة لمهارات الاتصال.
- يمارس مهارات الاتصال داخل وخارج البيئة الصفية.
- يكتسب المهارات اللفظية والغير اللفظية الفعالة في عملية الاتصال.
- يطبق الطالب مهارات الاتصال اللفظية والغير اللفظية داخل وخارج البيئة الصفية.
- يوضح العلاقة بين الاتصال اللفظى والاتصال الغير لفظى.
- يحدد معوقات عملية الاتصال وكيفية مواجهتها.

المشاريع المكملة للإطار النظري في الوحدة الأولى :-

مجموعة من الانشطة الجماعية والفردية من خلال تطبيق استراتيجية التعلم التعاوني وحلقات النقاش والعصف الذهني.

المقدمة :-

تكونت المجتمعات البشرية من الشعوب والقبائل بمرور الزمن, حيث تباينت بثقافتها وقوانينها التي تنظم التعامل فيما بين الأفراد. حيث يختزن كل فرد الكثير من المشاعر والأحاسيس والأفكار على شكل نظاماً متكاملاً شديد التعقيد, والذي اكتسبه من خلال العوامل الوراثية والبيئية. حيث أصبح من الضروري له أن يحاول اكتشاف ما يمتلكه الآخرون من أفكار ومعتقدات إذا أراد التعامل معهم, ليستطيع بذلك أن يكون عنصراً ناجحاً في إقامة علاقاته الاجتماعية في إطار مجتمعه الذي يعيش فيه. ومن هنا ولدت الحاجة إلى علم يبحث في عملية التفاعل بين الأفراد على اختلافهم, ويحاول إيجاد أسساً للتفاهم والتواصل تختصر الوقت والجهد, وتقفز فوق المعوقات لنقل وإيصال الأفكار للأخر بنجاح ودون مصادمات أو خلافات, وهذا يؤكد أهمية تعلم واكتساب مهارات الاتصال.

مفهوم الاتصال (Communication Concept):

يعتبر الاتصال العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية, فهو عملية تفاعلية تبادلية بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين.

والاتصال كما عرفه (Barry) بأنه تلك العملية الخاصة بنقل المعلومات المفهومة من خلال استخدام الرموز المنظورة وغير المنظورة بين طرفين لتحقيق هدف معين من خلال استخدام وسائل وأساليب مناسبة.

و يمكن تعريف الاتصال على انه " ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما, يتم فيه تبادل المعلومات والأفكار من اجل تحقيق هدف معين أو حل مشكلة ما.

الاتصال في التراث الإسلامي:

الدين الإسلامي هو دين التسامح والمحبة والسلام, فالإسلام حث على حسن الخلق والتسامح والمحبة والدعوة إليه تقوم على الحكمة والموعظة الحسنة واللطف واللين. لذلك الدين الإسلامي هو خير دليل الذي أشار إلى الأسلوب والنهج الذي نستخدمه عند التواصل مع الآخرين. لذلك وجدت الكثير من المهارات الدالة على الاتصال في القران الكريم, والسنة النبوية الشريفة ومنها:

- **التبسم:** وخير مثال على ذلك, قول رسول الله صلى الله عليه وسلم "تبسمك في وجه أخيك صدقة".
- **البدء بالتحية والرد بأحسن منها:** قال الرسول صلى الله عليه وسلم " ألا أدلكم على شيء لو فعلتموه تحاببتم, افشوا السلام بينكم". قَالَ تَعَالَى: ﴿ وَإِذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾ ﴾ **النساء: ٨٦**
- **استخدام الألفاظ اللطيفة والمناسبة:** خليل الرحمن سيدنا إبراهيم دعا والده إلى الإسلام بألطف الألفاظ وخاطبه بأرقى الكلمات قائلا يا أبت , قَالَ تَعَالَى: ﴿ يَا أَبَتِ لَا تَعْبُدِ الشَّيْطَانَ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلرَّحْمَٰنِ عَصِيًّا ﴿٤٤﴾ ﴾ **مريم: ٤٤**. وها هو رب العالمين يبين لسيدنا موسى عليه السلام كيف يخاطب فرعون رغم ظلمه وطغيانه فيأمره أن يحدثه باللين والرفق, قَالَ تَعَالَى: ﴿ فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾ ﴾ **طه: ٤٤**. عن أبي هريرة رضي الله عنه قال, قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " الكلمة الطيبة صدقة". متفق عليه
- **حسن الإنصات والرد الحسن:** كما أمرنا الله سبحانه وتعالى بالرد الحسن على من عادانا والصبر على أذيته, قَالَ تَعَالَى: ﴿ وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴿٣٤﴾ ﴾ **فصلت: ٣٤**. والدليل الأخر دعوة الله سبحانه وتعالى للبشر بالتسامح, قَالَ تَعَالَى: ﴿ وَلَا يَأْتَلِ أُولُو الْفَضْلِ مِنكُمْ وَالسَّعَةِ أَن يُؤْتُوا أُولِي الْقُرْبَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَالْمُهَاجِرِينَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلْيَعْفُوا وَلْيَصْفَحُوا أَلَا تُحِبُّونَ أَن يَغْفِرَ اللَّهُ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴿٢٢﴾ ﴾ **النور: ٢٢**
- **قول المعروف والكلام الطيب:** قَالَ تَعَالَى: ﴿ قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّن صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذًى وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ ﴿٢٦٣﴾ ﴾ **البقرة: ٢٦٣**

وهكذا يرشدنا ديننا الإسلامي الحنيف إلى قواعد السلوك القويم عند التعامل مع الآخرين, واضعاً في اعتباره طبائع الإنسان وأنماط اتصاله الظاهرة والباطنة.

أهمية الاتصال:

تكمن أهمية الاتصال فيما يلي :

1. يعتبرإحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتعلمها الأفراد بمختلف أصنافهم سواء كان القادة أو أولياء الأمور أوالمعلمون أوالطلاب .... إلخ.
2. الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال، اذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر، وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة.
3. وقد أثبتت بعض الدراسات أن 85 % من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين، حيث يقوم الاتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم، ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه.

أهداف الاتصال

1. أهداف متعلقة بالإستجابة للحاجات الأساسية ، وتتمثل فى :
   - البقاء والحفاظ على قيد الحياة.
   - الحاجة إلى الأمان والشعور بالإطمئنان.
   - الحاجة إلى الإقناع.
2. أهداف متعلقة بالجوانب الإجتماعية ، وتتمثل فى :
   - التعاون مع الآخرين.
   - الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع.
3. أهداف متعلقة بالجوانب الاقتصادية ، وتتمثل فى :
   - الحصول على المعلومات.
   - فهم العالم من حولنا.
4. أهداف متعلقة بجوانب التعبير عن الذات.

عناصر الاتصال

تتكون عملية الاتصال من العناصر الضرورية للإتصال ، وهذه العناصر يمكن توضيحها فى الشكل التالى:-

المرسل أو المصدر (Sender):



وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى طرف أخر, والذي يرغب في التأثير على الآخر(فرد أو مجموعة)بإنشاء رسالة ونقلها اليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته ، ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الاتصال واستمرارها،ونظرا لأن عملية الاتصال عملية مستمرة ودائرية فإن المرسل لا يبقى دوره منحصراً في عملية الإرسال طوال فترة التواصل بل يتحول إلى مستقبل عندما يصبح الطرف الآخر مرسلا، وهكذا تتبادل الادوار بين المرسل والمستقبل طوال عملية التواصل.

المستقبل (Receiver):

وهو الطرف الذي يستقبل الرسالة من المرسل, وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الادوار مع المرسل ، ويقوم المستقبل بعدة أدوار منها:

- **استقبال الرسالة**
- **فك ترميز الرسالة**
- **الاستجابة للرسالة.**

الرسالة (Massage):

تعتبر الرسالة محور عملية الاتصال, وتأخذ الرساله صورا عديدة منها الكلمات والرموز والايماءات وحركات الجسم ونبرة الصوت والمؤثرات الصوتية وشكل اللباس والمقتنيات الشخصية لكل من المرسل والمستقبل، بالاضافة الى الإنطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال .

القناة أو الوسيلة (Channel):

هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة سواء كانت الرسالة شفهية أو كتابية أو إلكترونية بين طرفي الاتصال أثناء عملية الاتصال.

التغذية الراجعة (Feedback):

ويقصد بها رد الفعل من المستقبل على الرسالة الاتصالية وهي الإشارة التي تعبر عن مدى فهم واستيعاب المستقبل للرسالة, حيث تتصف عملية التغذية الراجعة : بأنها عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل.. وكلما زاد التغذية الراجعة كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه (Communication Environment):

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.

مبادئ الاتصال (Principles Of Communication) :

يعتمد الاتصال الفعال على مجموعة من المبادئ الأساسية التي يمكن أخذها بعين الاعتبار حتى نقيم العلاقة بين طرفي الاتصال على أساس علمي قوي يمكننا من اكتساب مهارات الاتصال. حيث تتحدد نجاح عملية الاتصال بين الأفراد من خلال عدد من المبادئ, حيث تتحدد مبادئ الاتصال من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- **لماذا؟** وتشير إلى ضرورة تحديد الهدف من الاتصال.
- **ماذا ؟** وتشير إلى ضرورة تحديد مضمون الرسالة.
- **من؟** وتشير إلى ضرورة تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه.
- **كيف؟** وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم في الاتصال.
- **متى؟** وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال.
- **أين؟** وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الأخر.

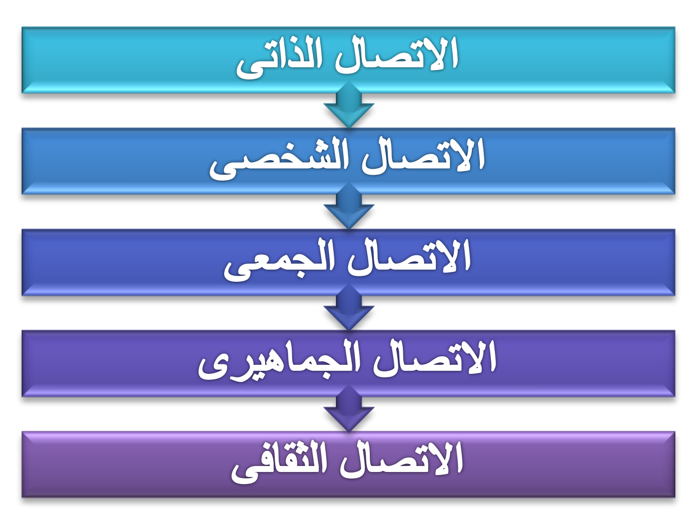
خصائص الاتصال :

يتميز الاتصال أياً كان نوعه بعدة خصائص، يتعلق بعضها بألية عملية الاتصال ذاتها وبعضها بعامل الزمن وبعضها بأطراف عملية الاتصال وبعضها ببيئة الاتصال، ومن خصائص عملية الاتصال كما هو موضح فى الشكل التالى :-



أنواع الاتصال

يمكن التحدث عن عدة أنواع للاتصال وذلك بناء على عدد الأفراد المشاركين في عملية الاتصال، كما هو موضح فى الشكل التالى :



1. الاتصال الذاتي:

هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلده، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الاتصال هي العقل الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك.

2. الاتصال الشخصي:

هو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، وهو أفضل أنواع الاتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن القائم بعملية الاتصال الشخصي من تعديل رسالته وتوجيهها بحث تصبح أكثر فعالية وإقناعاً ، كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل ، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصداقات حميمية بين الأفراد.

ويمكن تقسيم الاتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الاتصال إلى النوعين التاليين:

- **الاتصال الثنائي :**

يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الاخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل ، وقد يتم ذلك الاتصال وجهاً لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.

- **الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة :**

وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الأسرة أو مجموعة الأصدقاء ، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا من الاتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الاتصالية.



3. الاتصال الجمعي:

يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لإتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد) مرسل(ومجموعة أفراد مستمعين) مستقبلين(من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة.

4. الاتصال الجماهيري :

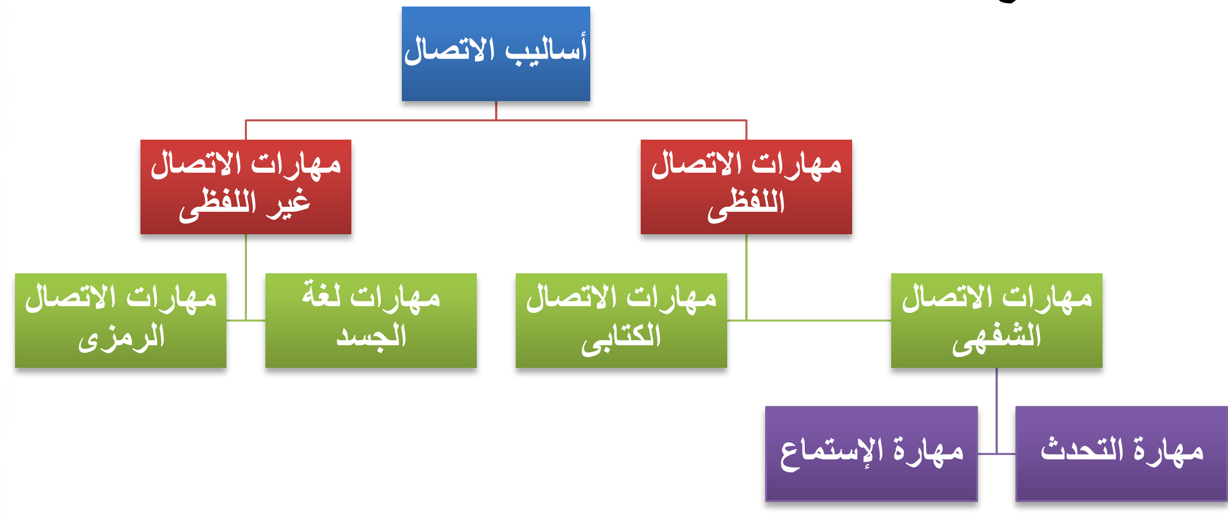
هو الاتصال الذي يكون موجهاً لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال ، حيث لا يمكن اتمام عملية الاتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة ، ويحدث الاتصال الجماهيري من خلال وسائل الاتصال التقليدية كالكتب والمجلات والصحف والنشرات ، ووسائل الاتصال الألكترونية كالجوالات والاذاعة والتلفاز والانترنت، لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الاتصال تكون ضئيلة جداً بل ومنعدمة في كثير من الأحيان.

5. الاتصال الثقافي:

هو الاتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات والرموز اللفظية وغير اللفظية ، وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسبة ، فإذا غاب هذا الوعى فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم .

أساليب (وسائل) الاتصال

إن لمهارة الاتصال العديد من الأساليب التي يمكن استخدامها للتعبير عنها, حيث تنقسم إلى نوعين كما هو موضح بالشكل :



أولاً : الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

هو وسيلة الاتصال التى يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والأراء بين المرسل والمستقبل, ويتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية, حيث تؤثر بما نسبته 7% من الاتصال, ونلاحظ اختلاف الاتصال اللفظي من شخص إلى أخر بمعنى أن كل شخص يستطيع أن يعبر عن نفس الفكرة ولكن بإستخدام أنماط مختلفة, منها ما يكون بصرية (أنا أرى), وسمعية (أنا سمعت), وحسية (أنا لدي إحساس) والتي بالتالي توجد التنوع في عملية الاتصال.

أنواع الاتصال اللفظى :

ينقسم الاتصال اللفظي الى نوعين أساسيين هما : الاتصال الكتابى والاتصال الشفهى

1. مهارات الاتصال الكتابى

هى الطريقة التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والأراء بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة عن طريق استخدام الورقة والقلم أو وسائل الاتصال الالكترونية مثل التقارير، الخطابات, المذكرات ، المحاضرات ، ... إلخ ، ويتميز هذا النوع من الاتصال بوجود فرصة لإختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأنى قبل إرسالها وإمكانية الإحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة .

الإدارى الناجح يحتاج إلى إتقان مهارة الاتصال الكتابى الناجح وذلك لأن 30% من عمله يعتمد على أعمال كتابية مثل كتابة الخطابات الرسمية والتقارير ، والمذكرات والتعامل مع البريد الإلكترونى والفاكس ، وأياً كان نوع ذلك الاتصال يجب أن يتوافر فيه عنصرين وهما الوضوح لكل من الكاتب والقارىء والقدرة على توصيل المعلومات المراد إرسالها .

ومن المهارات اللازمة للاتصال الكتابى ما يلي:

مهارة الكتابة: وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدم الكلمات المناسبة.

مهارة القراءة : وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف او تشويه.

2. مهارات الاتصال الشفهى:

وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:

أ- **مهارة التحدث:** وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالاضافة إلى الإلقاء الجيد لها.

ب- **مهارة الاستماع:** وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال والتفاعل معه والاستجابة الصحيحة له.

مقومات الاتصال الشفهى :

يقوم الاتصال الشفهى على مجموعة من المقومات والدعائم الأساسية التي تساعد في نجاح عملية الاتصال، كما هو موضح فى الشكل التالى :



مهارات الاتصال الشفهى :

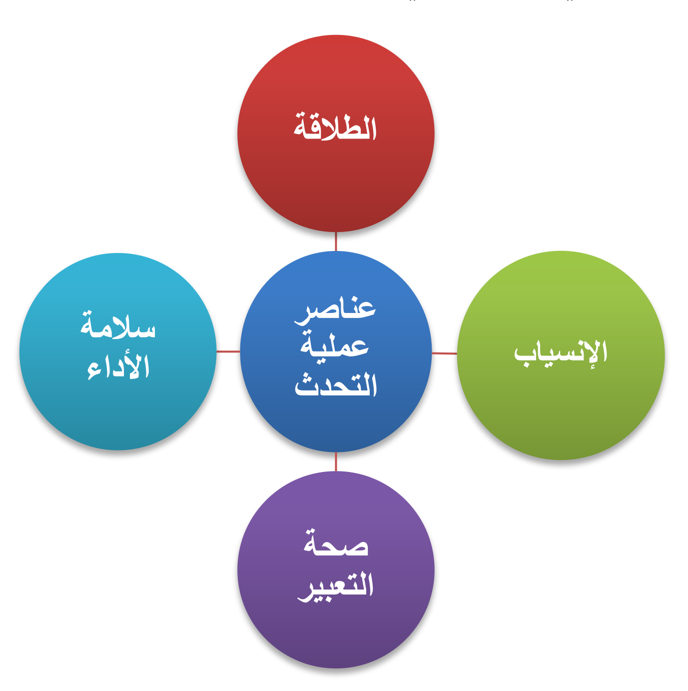
1. مهارة التحدث (Conversation Skill)

تعتبر مهارة التحدث من أهم وسائل الاتصال بالآخرين والتأثير عليهم , لأنها تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته بإستخدام كلمات منطوقة. حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر, وأداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع وبالتالي هي جزء من شخصية الفرد ودالة على سلوكه.

ويمكن تعريف التحدث بأنه : "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال".

العناصر الأساسية لعملية التحدث :

يقوم التحدث على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالمهارات الشخصية لدى الشخص المتحدث، وهذه العناصر الأساسسيةكما هي موضحة في الشكل :



خطوات عملية التحدث:

عملية التحدث هي عملية عقلية بالدرجة الأولى، وهي عملية تمر بمراحل وخطوات معقدة إلى أن تتم في صورة تبادل للكلمات والعبارات وما يلزمها من مهارات أخرى كالإنصات ، ويمكن توضيح أهم خطوات عملية التحدث فيما يلي:



المؤثرات الصوتية :

ومن المؤثرات اللفظية ما يلي :



2. مهارة الاستماع

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية ووضوحها عند التعامل مع الآخرين, ويستدل على أهميتها من قوله تعالى﴿ وَأَلْقَوْاْ إِلَى ٱللَّهِ يَوْمَئِذٍ ٱلسَّلَمَ وَضَلَّ عَنْهُم مَّا كَانُواْ يَفْتَرُونَ ﴿٨٧﴾ ﴾ **النحل:** ٨٧، ويمكن تعريف مهارة الاستماع بأنها: (مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول, ويركز انتباهه إليه, ويحاول تفسير أصواته وإيماءاته وكل حركاته).

أهمية الاستماع :

- السمع أول حاسة تقوم بعملها بعد الميلاد.
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة للمواقف المحيط بالفرد.
- يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل شبه طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.
- الاستماع إلي خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي، بالإضافة إلي اكتساب معلومات جديدة.
- يعمل الاستماع الى الآخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية.
- يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين.

الفرق بين السماع والاستماع والإنصات

السماع : هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو إنتباه ، وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشرى المختلفة .

الاستماع : هو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد مع شده الإنتباه ، والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم ، أو غرض يراد تحقيقه .

الإنصات : وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والناتجة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات، ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها، والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات، فالإنصات هو أعلى مراتب الإستماع. وفي قَالَ تَعَالَى: ﴿ وَإِذَا قُرِئَ ٱلْقُرْءَانُ فَٱسْتَمِعُوا۟ لَهُۥ وَأَنصِتُوا۟ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿٢٠٤﴾ ﴾ الأعراف: ٢٠٤

مراحل عملية الاستماع (Listening Skill Stages)

- **الانتباه :** يجب على المستقبل أن يركز جيدا عند استماعه لحديث المرسل, ومن الإشارات التي تساعد على ذلك, النظرات الدالة على متابعة جدية للمرسل, تعبيرات الوجه, وضع الجسم, وكذلك طرح الأسئلة لتأكيد الاستماع للمتحدث.
- **التفسير :** وتعني إدراك المستقبل لمعاني الرسالة التي يقوم المرسل بتوصيلها إليه وتفسيرها بالمعنى الصحيح.

- **الاستيعاب :** يهتم المرسل باستيعاب المستقبل لرسالته بالشكل الذي يعنيه, وبالتالي يجب على المستقبل أن يشعر المرسل انه استوعب رسالته.
- **التذكر :** وهي استعادة للرسالة التي تم استقبالها.
- **التقييم :** وهي المرحلة والتي يسعى المستقبل إلى تقييم رسالة المرسل بموضوعية ودون تحفز.
- **الاستجابة :** وتتمثل بالتغذية الراجعة التي تصدر من المستقبل وهي وصول الرسالة والتي تكون على شكل لفظي أو غير لفظي أو ذاتية من خلال التعبير عن المشاعر.

تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات:

ليس جميع الأشخاص ينصتون إلى الرسالة الاتصالية بنفس الدرجة والإهتمام، حيث يمكن تصنيف الأشخاص في عملية الاتصال بناء على عملية الإنصات إلى الأصناف التالية:-

1. **الشخص غير المنصت (Non Listener) :** وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.
2. **الشخص المنصت جزئياً (Marginal Listener)** : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار إهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً بإستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر، بل بإستخدام بعضها دون الآخر.
3. **الشخص المنصت المقوم (Evaluative Listener):** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهودا لفهم محتوى الرسالة، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.
4. **الشخص المنصت النشط (Active Listener)** :وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وماوراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

ثانياً : الاتصال غير اللفظي (Nonverbal Communication)

يقصد بالاتصال غير اللفظي ذلك الاتصال الذي لايعتمد على إصدار أو إستخدام الأصوات في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز إتصالية .

وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الأخر وأن ما بين 80-90% من الرسالة يمكن أن تنقل بهذه الطريقة وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنية ومعقدة في طبيعتها لأنها تحتوي على تعبيرات وجه وحركات الجسم وتوتره وإنفعالاته. وتنبع أهمية الاتصال غير اللفظي بأنه اصدق في التعبير عن المشاعر والإنفعالات, كما أنه أكثر تأثيراً بالآخرين لأنه يؤكد التعبير اللفظي, كما أنه لا يمكن التحكم به.

أهمية الاتصالات غير اللفظية ووظائفها :

وتتضح أهمية الاتصالات غير اللفظية من خلال الشكل التالى :

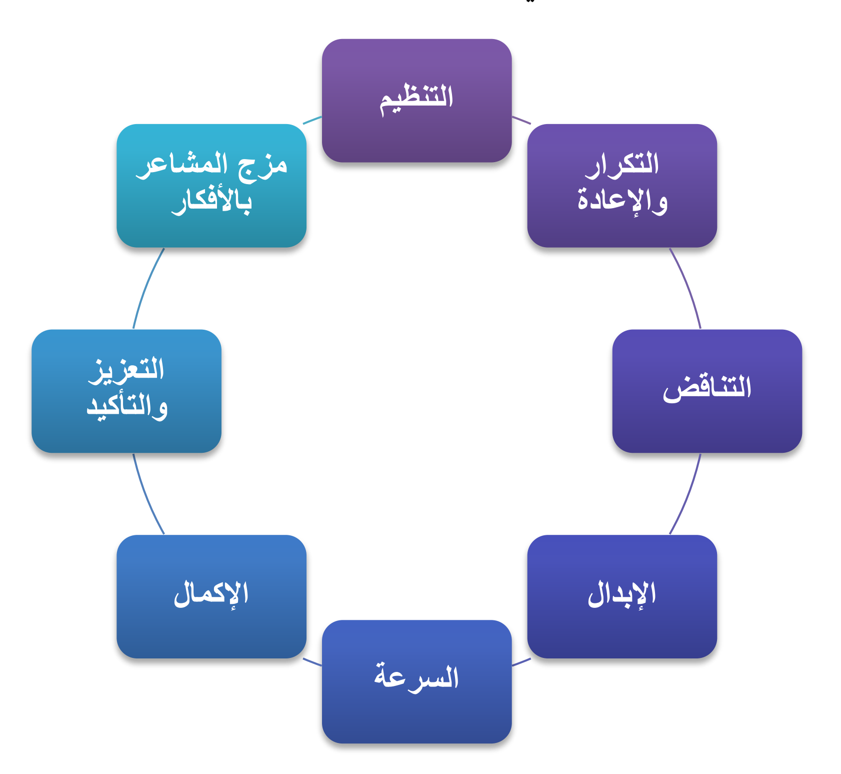


مهارات الاتصال غير اللفظي :

1. **مهارة لغة الجسد**: ويمكن التعبير عنها من خلال العديد من المهارات مثل:
   - تعبيرات الوجه.
   - حركة العينين والحاجبين.
   - حركة ووضع اليدين والكفين.
   - حركة ووضع الرأس.
   - حركة ووضع الأرجل.
   - حركة ووضع الشفاه.
   - وضع الجسم.
2. **مهارات الاتصال الرمزي**: ويمكن التعبير عنها بما يلي:
   - الشعر واللحية والشارب.
   - الجواهر والمستحضرات التجميلية
   - المقتنيات الشخصية.
   - الملابس
   - العطور
   - الأثاث والديكور

العلاقة بين الاتصال اللفظى والاتصال غير اللفظى :

العلاقة بين تأثير الاتصال اللفظي وتأثير الاتصال غير اللفظي في العملية الاتصالية علاقة قوية، ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي:



- **التكرار والإعادة:** حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي، كأن يقول الفرد لآخر أقبل إلى هنا ويشير بيده في نفس الوقت إلى نفس المعنى، ومن هنا فإن الاتصال غير اللفظي يؤكد صدق الاتصال اللفظي من خلال التكرار.
- **التناقض:** حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي، وفي هذه الحالة فإن الاتصال غير اللفظي يكون هو الأصدق فيتم إتباعه وإهمال الاتصال اللفظي ، فيطلب مثلا المدير من مرؤوسه احضار ملف معين لأحد العملاء، ثم يشير بيده أو يومئ بعينه فيفهم المرؤوس المعنى العكسي من الاتصال اللفظي فلا يقوم بتنفيذه.
- **الإبدال :** ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديلاً للاتصال اللفظي، حيث يكون له التأثير الأقوى في هذه الحالة، مثال ذلك تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات.
- **السرعة:** إن الحركات والإيماءات والإشارات قد تكون أسرع في الفهم والوضوح أكثر من الكلمات والعبارات أحيانا.

- **الإكمال:** حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصاراً للوقت أو للجمل والكلمات، فهنا كل منهما يكمل الآخر في توضيح المعنى، مثال ذلك أن تنادي على طالب ثم تشير إليه وأنت تحرك بيدك وكأنك تمسك قلماً، حيث يعني ذلك: يافلان اكتب الدرس.
- **التعزيز والتأكيد:** حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي جنباً إلى جنب مع الاتصال اللفظي ليعزز كل منهما الآخر ويؤكد المعنى المقصود، مثال ذلك أن تضع الأصبع على الفم وفي نفس الوقت تقول لأحد أبنائك إمتنع عن الكلام.
- **مزج المشاعر بالأفكار:** حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر والأحاسيس بجانب الاتصال اللفظي وهو مليء بالأفكار المجردة لمناشدة العاطفة أثناء عرض الأفكار مما يسهل استيعابها.
- **التنظيم:** حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات، وذلك كما في حالة إستخدام إشارات المرور لبدء الحركة والسير من أحد الاتجاهات، أو الاشارة الى أحد الأفراد بأن يتوقف ليبدأ الفرد الآخر في متابعة الحديث.
- **إزالة غموض اللهجات:** حيث تختلف اللهجات في البلدان المختلفة بل وفي البلد الواحدة، الأمر الذي ينتج عنه إستخدام كلمات تحمل معاني غير المقصود بها، وهنا يأتي دور التواصل غير اللفظي في توضيح المعنى المقصود من تلك الكلمات.

معوقات الاتصال (Communication Barriers)

بقدر ما تبدو عملية الاتصال عادية وسهلة, فإنها مع ذلك تكون معرضة لأخطار وقيود تهدد فعاليتها. فنحن نعيش في عالم من الاتصالات التي نرسلها ونستقبلها لدرجة إننا قد نغفل عن الإشكالات التي تعترض هذه الاتصالات وهي كثيرة, بعضها ظاهر وبعضها الأخر ضمني والتى تؤثر في كفاءة وجودة عملية الاتصال، سواء كان ذلك التأثير بالمنع أو التأخير أو التشويه، حيث تعمل تلك المشاكل على تشويش الرسالة الاتصالية، فينعكس على عملية الاتصال بأكملها فيعوقها عن تحقيق الغرض المقصود منها بالدرجة المطلوبة.

وتتعلق معوقات الاتصال بكل عنصر من عناصر عملية الاتصال،ومن ثم فإن التعرف على تلك المعوقات ومعالجتها أو التغلب عليها سيؤدي بشكل كبير إلى رفع كفاءة عملية الاتصال والوصول الى الهدف المقصود منها .

ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

- عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.
- إنخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الأخر.
- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.
- مقاطعة المستقبل للمرسل.
- وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل.
- الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل.
- التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.
- التفسير الخاطئ للرسال
- الانشغال عن المرسل بالجوال أو بالمقتنيات الشخصية.
- الوسيلة غير مناسبة مع وقت الاتصال.
- الوسيلة تقليدية غير متناسبة مع العصر الحالي.
- عدم اشتمال الرسالة على عنصر التشويق والإثارة لطرفي الاتصال.
- موضوع الرسالة غير مناسب لاهتمامات وإدراكات المستقبل
- الرسالة تحمل معاني وأفكار مشوشة.
- الظروف البيئية الطبيعية (الحرارة والتهوية والضوء والامكانيات المادية) غير مناسبة.
- اختلاف العادات والتقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة الاتصالية.
- الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما.
- الهدف من الاتصال غير واقعي ولا يمكن تحقيقه.
- أهداف الاتصال تتعارض مع قيم ثقافة وعرف المجتمع.
- المظهر الشخصي العام، وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية.
- كيفية الجلوس أثناء عملية الاتصال.
- ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال.

الخاتمة

إن مهارات الاتصال والتي تتمثل من خلال كيفية تنظيم أفكارك واستخدامك للغة اللفظية والحركية, إضافة لاستخدامك وسائل الإيضاح المناسبة تعتبر الوسائل التي تساعدك في تقديم وعرض نفسك وأفكارك, وتساعد في نجاحك, كما تزيد من قبول الآخرين لك. لذلك يجب على كل فرد إتقان مهارات الاتصال وفنون الإلقاء والتقديم والعرض والتأثير لأنها تساعد في القيام بالواجبات المطلوبة وترفع الكفاءة والإنتاجية وتسهم في رفع الأداء.

المراجع

- القعيد ، إبراهيم (1422هـ): **العادات العشر للشخصية الناجحة** ، دار المعرفة للتنمية البشرية ، الرياض .
- سلامة عبد الحافظ ،(1998) : **وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم**. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- السويدان، طارق ، (2005): **التدريب والتدريس الإبداعي**. حقيبة تدريبيه.
- ربحي ، عليا و محمد ، الدبس ، (1999): **وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم**، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- سلام ، عازة (2007): **مهارات الاتصال**، مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي، جامعة القاهرة، مصر.
- كامل ، كمال (2007): **مهارات الاتصال**، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة.
- الجيوسي ، محمد (2002): **أنت و أنا . مقدمه في مهارات التواصل الإنساني** ، مكتب التربية العربي لدول الخليج .
- كامل ، محمود (٢٠٠٢): **الاختبار الشفوي** ."المؤتمر العلمي الرابع عشر للجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس بعنوان" : مناهج التعليم في ضوء مفهوم الأداء" 25 يوليو، القاهرة: دار الضيافة، جامعة عين شمس.

- القعيد ، إبراهيم (1422هـ): **العادات العشر للشخصية الناجحة** ، دار المعرفة للتنمية البشرية ، الرياض .
- سلامة عبد الحافظ ،(1998) : **وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم**. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

- مؤتمن ، منى ،وآخرون (2001): **دليل الاتصال الإداري الفعال**.وزارة التربية والتعليم،عمان الأردن.
- خلف ، مي (2011): **نظريات ومصطلحات: الاتصال الشخصي, تعريف وخصائص**.
- هارفي ، روبنز (1999م): **كيف تتحدث وتستمع بفعالية** ، الجمعية الأمريكية للإدارة ، مكتبة جرير.
- عثمان، يسري و العثيمين، خالد. (2011). **مهارات الاتصال**. جامعة الدمام. الطبعة الأولى. الدمام، المملكة العربية السعودية.
- السيد ، وحيد (٢٠٠١): بناء منهج في اللغة العربية لتلاميذ مرحلة الإعداد المهني بمدارس التربية الفكرية " **رسالة دكتوراه غير منشورة**، كلية التربية ببنها، جامعة الزقازيق.

- Agreda, C. (2012). Information flow in multicultural work environment: Case Amarillo restaurant in Turku. Unpublished Thesis, Turku University of Applied Science.
- Barry, D. (2001). Interpersonal behavior and communication Ind University.
- Beal, M. L.; Shaw, M. M.; & Seiler, W. J. 2006. Instructor's Resource Manual for Communication: Making connections. Boston, MA.: Allyn and Bacon by Pearson Education, Inc.
- Dimbleby, Richard and Graeme Burton. 1998. More Than Words: An Introduction to Communication. London, Routledge.
- Pearson, J.C. and P.E. Nelson, An Introduction to Human Communication. 7th ed. 1997, Boston, Massachusetts: McGraw Hill.

- Satyanarayan, P. (2008). Modern Business Communication. Publisher: Global Media.
- Seiler, W. J. & Beal, M. L. 2006. Communication: Making connections. Boston, MA.: Allyn and Bacon by Pearson Education, Inc.

مراجع ومصادر إثرائية :

- عطية ، سحر عبد الرحمن (2010). **مهارات الاتصال،** جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن, شركة الرشد العالمية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- محمد ، سلامة عبد الحافظ، (1993): **وسائل الاتصال وأسسها النفسية والتربوية،** دار الفكر، عمان.
- محمد ، طريف شوقي (2002): **المهارات الاجتماعية والاتصالية،** دراسات وبحوث نفسية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- عبد الغني ، أسامة جميل (2010)، **لغة الجسد في القران الكريم,** رسالة ماجستير, جامعة النجاح الوطنية, نابلس, فلسطين.
- http://www.youtube.com/watch?v=K4fx1-FCZxo
- http://www.passia.org/seminars/2008/october/Seminar%2024%20Oct/LunaCommunication%20Skills.pdf
- http://www.reefnet.gov.sy/Arab%20Encyclopedia/practicalsiences/technology/communication.htm



الوحدة الثانية

مهارة الإلقاء والتقديم وإعداد العروض الفنية



مهارات الاتصال

محتويات الوحدة

الزمن المقترح للوحدة :

أسبوعان ، بما يعادل (4) ساعات تدريبية.

الهدف العام للوحدة :

أن يتعرف الطالب على أسس وضوابط الالقاء الجيد وطرق وفنون الاعداد الجيد

الاهداف التفصيلية للوحدة : يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن :

1- يذكر مفهوم العرض والالقاء وأنواعه .
2- يستخدام اسلوب كسر الجمود وتطبيقه في الالقاء.
3- يقوم بتطبيق مهارات الاتصال الشخصي في الالقاء .
4- يكتسب الثقة بالنفس ومهارة توكيد الذات .
5- يتعرف على الية مهارة كسر الجمود المناسبة .
6- يستخدم مهارة العرض والالقاء بطريقة علمية منظمة .
7- يتعرف على مواصفات الملقي الجيد والعرض الجيد .
8- يستنتج أهمية استخدام مهارة العرض والتقديم في التأثير على الجمهور.
9- يتعرف على أسس واستراتيجيات إعداد العروض الفنية.

المشاريع المكملة للإطار النظري في الوحدة الثانية

مجموعة من الانشطة الجماعية والفردية من خلال تطبيق استراتيجية التعلم التعاوني وحلقات النقاش والعصف الذهني .

المقدمة (Introduction)

إن مهارات الالقاء والقدرة على عرض الافكار وتوصيلها للآخرين تعد من أهم متطلبات وعوامل نجاح الافراد ، بل انها اصبحت مطلبا هاما واساسيا للحصول على الوظيفة المتميزة ، وعقد الصفقات الناجحة وكذلك القدرة على التفاوض والحوار الفعال ، تعد مهارات الالقاء إحدى مهارات التحدث المهمة التي تستوجب إعداداً جيداً من قبل الشخص المتحدث ، وتهدف الى التأثير على الحضور واستمالته واقناعه بالموضوع المراد.

لذلك كان من المهم التركيز على اكساب الطالب مهارة العرض والتقديم حتى يتقنها وتكون مكملا هاما وعنصرا اساسيا وجزءا لا يتجزأ من مهاراته الشخصية ، بحيث انه يبنى عليها نجاحاته بعد تخرجه من الجامعة وخروجه الى سوق العمل وسنقدم للطالب في هذه الوحدة المهارات اللازمة لإتقان مهارات وفنون العرض والتقديم، والتي ستدعم نجاح الطالب بإذن الله في جميع المجالات، وتحسن من قدرته على إيصال المعلومة وتجعل تقديمه وعروضه أكثر فعالية وأقوى تأثيرا.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف المهارة بأنها: القدرة على تنفيذ أمر ما بدرجة اتقان مقبولة وتحدد درجة الاتقان المقبولة تبعا للمستوى التعليمي للمتعلم ، والمهارة أمر تراكمي تبدأ بمهارات بسيطة وتبني عليها مهارات اخرى وهي تحتاج الى أمرين :

1- معرفة نظرية 2- تدريب عملي .

مفهوم مهارة الإلقاء :

تعرف مهارة الالقاء بأنها: فن ومهارة مواجهة ومشافهة الحضور ، حيث يهتم الالقاء والعرض الفعال بعدد من العناصر والمهارات المهمة الأساسية التي يجب على الفرد اتقانها ليجعل العرض اكثر تشويقا وجاذبيه للحضور.

أهمية الالقاء :

1. **<u>أنه يساعدك في نجاحك الأكاديمي:</u>** فإذا نظرت إلى مفردات وكلمات أي مقال أو كتاب يتحدث عنه ستجد كلمات مثل: تحليل، بحث، تنظيم، إعداد، تقديم، وهي المهارات التي يستخدمها المتحدث في ترتيب وإلقاء محاضراته، وهي أيضاً مهارات مهمة ستساعدك في دراساتك الأكاديمية، وبنفس الوقت ستساهم في نجاحك المهني.
2. **<u>الإلقاء يُمكنك من زيادة معارفك:</u>** فاعتماداً على إحدى الدراسات، فإننا نتذكر: 10 % مما نقرأه و20 % مما نسمعه و30 % مما نــراه و70% مما تتكلمه، حيث يعد الإلقاء عملية فعّالة، فأنت تكتشف فكرة ما، فتصغها في رسالة، وتقوم بأرسال هذه الرسالة مستخدماً صوتك وجسمك، ويعد الإلقاء أيضاً اختباراً حاسماً لمهاراتك في التفكير.

3. **<u>أن الإلقاء سيساعد في بناء قوة ثقتك بنفسك</u>**، وتقديرك لنفسك في معظم دورات الألقاء ودورات إعداد الملقيين يتم تخصيص جزء من الدورة لمناقشة "الخوف من التكلم أمام مجموعة من الناس" حيث يتم التدريب على تحويل مفهوم "الخوف" إلى "ثقة بالنفس"، ويتم ذلك من خلال التطبيق العملي فقط. هذه "الثقة بالنفس" ورباطة الجأش التي ستربحها ستساعدك في تقديم أي تقرير صوتي أمام أية جهة أو عندما يطلب منك إلقاء بضعة كلمات قبل استلامك لجائزة أو مكافأة ما في عملك .
4. **<u>للإلقاء فوائد كثيرة على مستوى المجتمع:</u>** فهو يساعدك في لعب دورك في المجتمع، فهو التواصل الذي يربطنا ببعضنا بعضا، ويعد جزءاً مهماً في خلق أو تشكيل مجتمع من المواطنين النشيطين. وفي تاريخنا الكثير من الشخصيات التي تستطيع تذكرها الأن والتي كان لها تأثير كبير على مجتمعاتنا... حيث استخدموا قوة الكلمة ليحصلوا على الإجابة المناسبة من مستمعيهم.

أساسيات الملقي الجيد :

تتوقف فعالية العرض على شخصية القائم بالعرض ومهاراته الشخصية في أثناء العرض، ولكي يكون الملقي ذو إلقاء جيد وفعال فإنه يجب أن يتدرب على عدد من المهارات المهمة، ويتصف بعدد من الصفات التي تساعده على أداء العرض بطريقة جيدة ، ومن أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقى وتتوافر فيه ما يلى :



المحور الثاني : مراحل مهارة الإلقاء الجيد :

وللقيام بالإلقاء بشكل جيد ينبغي أن يطبق الفرد المراحل التالية :



اولاً : مرحلة التدرب المسبق على الالقاء

1. احرص على قراءة الموضوع اكثر من مرة لمزيد من الاتقان والجودة .
2. تدرب على القاء الموضوع واستعن بزملائك في ذلك .
3. حدث نفسك بشكل ايجابي (انا استطيع ان القي الموضوع بتميز .....انا لدي القدرة والموهبة التي تمكنني من الالقاء .....سوف يكون القائي متميز بإذن الله).
4. تمرن على عملية الاسترخاء كالتنفس بعمق لدقيقة واحدة .
5. تدرب في بيئة مشابهة لمعرفة ردود الافعال المتوقعة والاستفادة من الملاحظات لتعزيز الايجابيات.

ثانياً : مرحلة لحظات ما قبل الالقاء

تعد هذه اللحظات صعبة وخصوصا على الشخص الذي لم يخض التجربة من قبل ، حيث يظن أن الآخرين يعرفون ما يدور بداخله من توتر فيخاف من التعثر أمامهم فيسخرون منه ويستخفون به ، وللتخلص من هذا الخوف ينبغي على الفرد القيام بما يلي :

1. احرص على الحضور للمكان المخصص مبكراً لأنك سترى أن الحضور ليس وحدة واحدة انما هم اشخاص جاءوا واحداً واحداً وبالتالي شكلوا هذا العدد .
2. تحدث مع الاشخاص المحيطين حولك في أي موضوع .
3. ابتسم وثق بالإعداد المسبق .
4. أد تدريبا استرخائيا سريعا .
5. توكل على الله وثق ان الامور ستسير على ما يرام واستعن بالله .
6. ادخل بخطوات هادئة وانظر بعموم دون التركيز على شخص او فئة معينه .

ثالثاً : مرحلة الالقاء

لكي تكون ملقيا بارعا احرص على تطبيق مهارات الاتصال الشخصي بفاعلية اثناء الالقاء وهي كالتالي :

أ- تعبيرات الوجه :

- ابتسم فالابتسامة قبل بداية الحديث لها تأثير سحري في ارتياحك وارتياح الحضور .
- نوع تعبيرات وجهك بحيث تتناسب والموقف.

ب- وضع الجسم والحركة :

- الوقوف الطبيعي بحيث يراعى (تجنب الميل للأمام او الخلف بحيث تكون احدى قدميك متقدمة عن الاولى بنصف خطوة ، رفع الراس بشكل مناسب ، الحركة الهادئة المتزنة ، الوقوف المستقيم)
- حركة اليدين السليمة بحيث يراعى اذا كان بيديك قلم او أي شيء اخر فلا تبعث به ، استخدم يديك للتعبير عن الاحجام والارتفاعات ، واستخدم الحركات المشهورة كفتح اليدين للدعاء او التلويح بباطن اليد للوداع ، اذا شعرت ان يديك ترتجفان امسك بشيء امامك لفترة وجيزة كالمنصة او وضعها خلفك لفترة وجيزة).

جـ- الملبس والمظهر :

- ارتد ملابس مناسبة للموقف .
- تأكد من النظافة والترتيب .
- تأكد من تناسق الالوان .
- اختار حذائك بعناية ليتناسب مع ملابسك .
- اغلق جميع ازرار ملابسك .
- استعمل الطيب وتأكد من طيب رائحة الفم .

د- النظر بالعينين:

- انظر بحركة عين بطيئة ، ولا تنظر بالتفاتات مفاجئة .
- اذا كنت خائفا فانظر الى جباه المستمعين وليس الى عيونهم .
- انظر الى الحضور جميعهم ولا تركز على بعضهم .
- اشعر كل واحد من الحضور كأنك تتحدث اليه شخصيا.

هـ- الصوت والتنوع الصوتي:

- انطق الكلمات بوضوح ولا تجعلها متداخلة .
- نوع سرعتك حسب طبيعة الحديث .
- اظهر انفعالاتك بما يتناسب مع الموقف (غضب ، ضحك ، سرور).
- استخدم طبقة الصوت المريحة لك والمناسبة لأدائك .
- نوع نبرات الصوت بما يتناسب مع الموقف .
- لا تكرر بعض الكلمات بكثرة والتي تسمى اللزمة مثل في الحقيقة ....أو يعني .....الخ

و- الوقفات:

- ركز على الكلمات المهمة واضغط عليها .
- قف قبل وبعد كل جملة مهمة ، لان الوقفات في بعض المواقف اهم من الكلام نفسه .
- لا تستعجل لان الوقفات تبدو لديك اطول مما تبدو للجمهور .
- قف عند حدوث أي ازعاج . قف عند التصفيق .

ز- الذات الطبيعية:

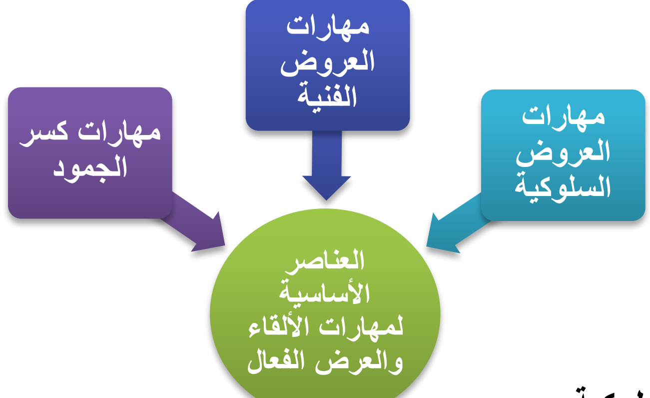
- لا تقلد غيرك في صوته أو لبسه أو طريقة حركته .
- لا تبالغ في حركة اليدين لأنها ستبدو للآخرين غير طبيعية .
- لا تتصنع الضحك .
- لا تتكلف في استعمال الفصحى أو البلاغة أو السجع .

ح- المرح والفكاهة:

- استخدم الطرفة لكسر حاجز الملل وشدة انتباه الحضور .
- تأكد من مناسبة الطرفة للموقف .
- ابتعد عن الفكاهة التي تحتوي على اهانة أي شخص من المستمعين .
- قدم الطرفة بأسلوبك الخاص وليس تقليداً للآخرين ,
- قدم الطرفة المختصرة والسهلة والجديدة التي لا تحتاج لشرح .

العناصر الأساسية لمهارات الالقاء والعرض الفعال

يهتم الإلقاء والعرض الفعال بعدد من العناصر والمهارات الأساسية التي يجب على الفرد إتقانها ليجعل العرض أكثر تشويقاً وجاذبية للجمهور ، ومن أهم هذه العناصر والمهارات ما يلى :



مهارات العروض السلوكية :

تعرف مهارة العروض السلوكية بأنها : المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الملقي بما يؤثر إيجابياً على الحضور مثل المظهر وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الإيجابية.

مهارة كسر الجمود :

تعرف مهارة كسر الجمود بأنها : المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الحضور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الحضور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة كالكلمات والحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.

مهارة العروض الفنية:

تعرف مهارة العروض الفنية بأنها: المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والادوات المساعدة المستخدمة اثناء العرض كأجهزة الحاسوب وللأجهزة الصوتية بالإضافة الى تجهيزات وترتيب مكان.

مواصفات العرض الفعال

تتميز العروض الفعالة بعدد من العناصر الأساسية التي تجعل من العرض أسلوبا شيقا وجذابا ومؤثرا في الجمهور، ولكي يكون العرض فعالا فإنه يجب أن يتصف بالجودة وذلك بأن يشتمل على عناصر التشويق والدقة والتنظيم، ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر في العرض الفعال ما يلي:

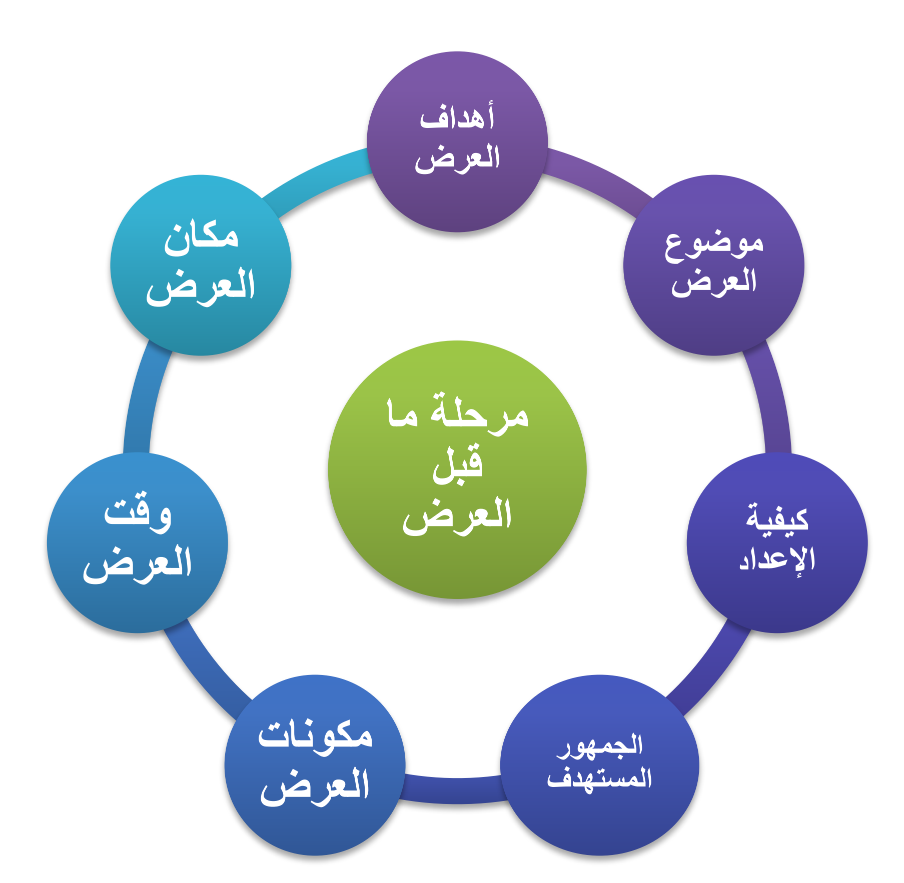
- يثير انتباه الحضور
- يتناسب مع اهتمامتهم
- منظم وواضح
- منهجى ومتناسق فى تتابعه
- يجيب على تساؤلات الجمهور
- يعتمد على الحقائق والإثباتات
- يقدم بشكل وأسلوب مرن وبعيد عن التكلف
- يقدم فى جو من المرح والتسلية والترحيب
- ذو قيمة مضافة وله أثر إيجابى على الحاضرين
- يتجاوز توقعات الحضور
- يتيح للحضور المشاركة وإبداء آرائهم

محاور العرض الفعال

تعد مهارة العرض من المهارات المهمة التي تحتاج إلى إعداد وتدريب بصفة مستمرة للوصول إلى التحسين والاتقان، وحتى يكون العرض فعالاً فإنه يجب الاهتمام بجميع عناصر العرض من حيث الأهداف والاسلوب والمحتوى والمكان والاعداد وغيرها من المحاور التي تكونه، وسوف نتناول محاور العرض من خلال ثلاثة مراحل أساسية قبل وأثناء وبعد العرض، وذلك كما يلي :

ماقبل العرض ← أثناء العرض ← بعد العرض

المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل العرض



1. أهداف العرض:

وهنا يجب أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي : لماذا يعرض؟

2. موضوع العرض:

وهنا من الأجدر أن يسال الفرد نفسه السؤال التالي : ماذا سيعرض؟

3. كيفية إعداد العرض :

حيث يكون السؤال المنطقي هنا :كيف أعد العرض المناسب؟

4. الجمهور المستهدف:

وهنا يجب على الفرد تحديد الجمهور المستهدف وصفاته وذلك بطرح السؤال :لمن سيقدم العرض؟ ذلك أن محتوى وأسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المستهدف من حيث كافة عناصره، ويتم تحديد خصائص الجمهور المستهدف من خلال توضيح النقاط التالية:



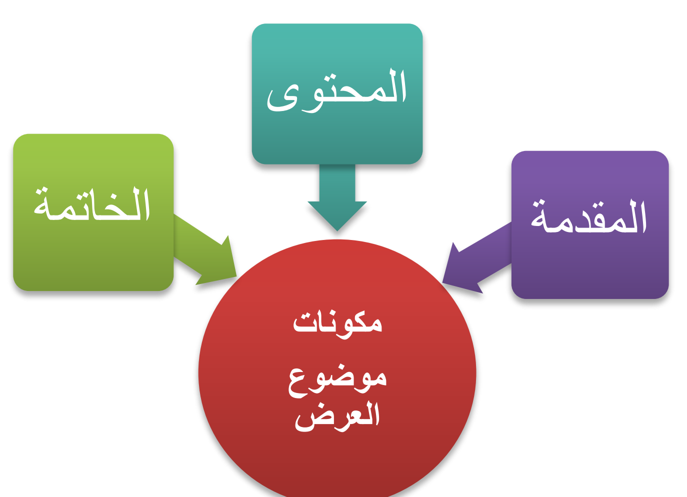
حيث لكل فئة من هذه الفئات أسلوب خاص يناسبه ويتم التحدث من خلاله.

1. العرض ذاته :

وهنا من المفيد أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي : ما مكونات العرض؟

المقدمة :

وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه، وفي نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى المامه بالموضوع وثقته في نفسه، ويجب أن تكون المقدمة قصيرة ومركزة ومفيدة ومشوقة .



وفيما يتعلق بالمقدمة فيجب على الملقي مراعاة ما يلي:

- **المقدمة:** ومن أمثلة المقدمات التي يمكن استخدامها في العروض :
  ذكر قصة قصيرة، عرض صورة، عرض مقطع فيديو، ذكر طرفة ، سؤال محير.
- **المحتوى**
  وهو متن الموضوع والمادة الخصبة التي يدور حولها اللقاء.

- **الخاتمة :**

وهي أخر مرحلة من العرض، ويجب أن تكون عبارة عن تلخيص لأهم أفكار العرض التي تم تناولها بشرط ان تكون بصورة مختصرة، ويجب مراعاة ما يلي في الخاتمة:

1. أن تكون مراجعة مختصرة وموجزة.
2. تلخيص لأهم النقاط الرئيسية.
3. تؤكد على الهدف والنتائج التي تم تحقيقها.
4. أساليب للحصول على الاثر الرجعي لعرضك ورأي الحضور.

2. وقت تقديم العرض :

وهنا من الأجدر الإجابة على السؤال : متى سيتم تقديم العرض؟

3. مكان العرض:

وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم وتنفيذ العرض، وهنا يفيد السؤال : أين سيقدم العرض؟

المرحلة الثانية : مرحلة العرض ذاته

وهي المرحلة التي تبدأ فيها فعاليات العرض، وهي تعتمد بالدرجة الأولى على المهارات الشخصية التي تتعلق بشخصية القائم بعملية العرض، من حيث طريقة العرض ومهارته في استخدام لغة الجسد والتعامل مع الاجهزة التكنولوجية المساعدة للعرض بكفاءة، ويتضمن :

أ- <u>المهارات السلوكية للعرض:</u>

1- العناية بالمظهر.
2- طريقة الوقوف فهي تعطى الانطباع الأول ، حيث يحدث أثره في المستمعين في الثواني الخمس الأولى.
3- حركة الجسم.
4- تعبيرات الوجه مع المحافظة على الاتصال البصرى (2 – 5) ثوانى ، فهى جزء مهم من لغة الجسد وتمثل (55 %) من عملية الاتصال.
5- تنوع درجات الصوت وسرعته ويمثل (25 %) من عملية الاتصال.

ب- <u>قدرتك ومهارتك على جذب وإدارة الجمهور:</u>

1- اصعد المنصة قبل موعد العرض ، مع تمرين نفسك على الالقاء ومراجعة المادة العلمية شفهياً لتتمكن منها.
2- ابدأ بداية قوية مليئة بالحماس مع ربط الموضوع بمعلومات الحضور.
3- أعرض أهمية الموضوع.
4- استخدم أسلوب المحادثة بإشراك الحضور فى النقاش قدر الامكان.
5- حافظ على الحماس طوال فترة العرض.

6- اختم بنهاية قوية بذكر النقاط المهمة والأهداف المحققة مع التطوير المتوقع.
7- حدد موعد الأسئلة.
8- أعيد صياغة السؤال للتأكد من فهم مقصد السؤال وإعطائه فرصة للتصحيح والإضافة.
9- أحرص على أن تكون الإجابة للكل وليس للسائل فقط ، لتفادى الحوار الثنائى والمحافظة على الاتصال مع البقية.
10- تأكد من أن يكون السؤال والجواب مسموعين.

ثالثاً : مرحلة نهاية العرض:

- وهي المرحلة التي تقرر فيها إنهاء فعاليات العرض، حيث يجب أن لا تطيل فيها أكثر من دقائق معدودة، ويكون تركيزك فيها على تقديم الملخص المختصر للعرض، ومن النقاط التي يجب مراعاتها عند نهاية العرض ما يلي:
  - عرض تلخيص مختصر للقاء.
  - التأكد من تحقيق الهدف من اللقاء.
  - الإجابة عن أسئلة الحضور.
  - تقديم الشكر للحضور على حسن استماعهم ومشاركتهم.
  - تقديم كلمة توديعيه لهم تناشد فيها العواطف والمشاعر.
  - لا تقدم لهم اعتذار بدون سبب يدعو إلى ذلك، لأنه يضعف من شخصيتك أمامهم، ومن الأسباب التي تدعو للاعتذار حدوث تغيير مفاجئ في البرنامج أو تغيير الموعد أو الانتقال الى مكان غير مناسب.
  - الانتظار في القاعة لبعض الدقائق بعد الانتهاء من العرض لحين خروج بعضهم.

تقييم العرض بعد انتهائه:

- ما من أحد إلا ويخضع للتقييم من الأقران والآخرين، ومقدم العرض هو من أكثر الناس تعرضا للتقييم، حيث يكون تقييمه من الجمهور بناء على عدة محاور وزوايا، ومن أهم محاور تقييم العرض ما يلي:
- ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
- شمولية الموضوع ووضوحه.
- اتساق الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي.
- وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
- استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
- تنويع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، الالقاء، المناقشة، الاستفسار.
- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات.
- الاستجابة المدعمة من المشاركين.
- التلخيص والمراجعة للموضوع.
- الالتزام بالوقت المحدد للعرض.

مؤشرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

وجد العديد من المؤشرات الظاهرة التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض سواء كان تفاعلاً إيجابياً أو تفاعلاً سلبياً، حيث يستطيع مقدم العرض أن يقرأ في وجوه الحضور ويلحظ حركاتهم وإشاراتهم لمعرفة تفاعل الجمهور معه أثناء العرض، مما يعطيه الإيحاءات الداخلية بالاستمرار في العرض بنفس الأسلوب أو تنويع الأسلوب المستخدم أو التوقف والانتهاء، ومن هذه المؤشرات ما يلي:

المؤشرات الإيجابية التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:

1- هزات الرأس الإيجابية.
2- كتابة وتسجيل النقاط المهمة أثناء العرض.
3- ميل الجسد قليلا للأمام.
4- التفاعل مع متحدث من خلال الابتسامات وتعبيرات الوجه.
5- وضع الاصبع على الخد أو جانب الرأس حيث لهما دلالة على التفكير والتأمل.
6- النظر المتتابع للمتحدث.
7- تردد الكلمات وتكرارها.



المؤشرات السلبية التي تدل على عدم تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:

- التململ والإكثار من الحركة.
- العبوس في الوجه.
- كثرة النظر الى الساعة.
- استخدام أجهزة الجوال أو العبث بالمقتنيات الشخصية.
- كثرة التهامس الجانبي مع الأصدقاء.
- النظر في أنحاء الغرفة او الى الخلف بعيدا عن المتحدث.
- اليدان المتقاطعتان على الصدر.
- التثاؤب، والنعاس.

مهارات كسر الجمود

إن مهارة كسر الجمود أثناء العرض هي من المهارات المهمة الي يجب أن يتدرب عليها الملقي أثناء العرض، حيث تكمن أهمية كسر الجمود في كسر حاجز الرهبة والخوف من قبل الملقي والحضور وبناء الألفة بينهم. بعض أساليب كسر الجمود أثناء العرض :

1- الخروج عن الاطار التقليدي للجلسة أثناء العرض، بتشكيل الحضور في مجموعات.
2- سرد القصة ذات الدلالة المناسبة.
3- استخدم الفكاهة والطرفة المناسبة.
4- ترشيح أحد الحضور ليقدم خبراته الشخصية المرتبطة بموضوع العرض(اعرف زميلك).
5- إعادة ترتيب وتشكيل المجموعات وتغيير أماكنهم .
6- السؤال المباشر (أسئلة المناقشة).
7- العصف الذهني.
8- الألغاز.
9- الالعاب.

ومن الامثلة على الألعاب المستخدمة في كسر الجمود ما يلي :

- نشاط لوحة الاسم .
- سم لعبة بواسطة كرة .
- لعبة التأثير .
- لعبة حروف الاسم المتباعدة .
- العامل المشترك

إعداد العروض التقديمية

هي طريقة لتقديم وعرض المعلومات والبيانات ونتائج الأبحاث. تستخدم في المؤتمرات والاجتماعات العامة والخاصة لعرض موضوع ما أمام مجموعة من الحضور. ويستخدم برامج الحاسب الآلي في إعداد مثل هذه العروض وتحديداً برنامج باور بوينت Power Point والعديد من البرامج الأخرى وكذلك يستخدم جهاز العرض على الشاشة بروجك تور Projector إعداد وتجهيز العرض التقدمي يشمل:

أ- آلية إعداد الشرائح :

- أكتب العنوان أولاً .
- اجعل الكتابة تحتل ثلاثة أرباع الشاشة.
- استخدم قاعدة (6 × 6) أي ستة أسطر ، كل سطر يحتوى ست كلمات بالشريحة الواحدة كحد أقصى.
- وضح الكتابة من حيث الحجم للحضور (28 – 36) نقطة ، وتأكد من تباين لون الخط والخلفية.
- استخدم الصور والرسومات فالصور تغنى عن ألف كلمة.
- التزم بالبساطة والهدوء.
- خصص شريحة للنقاط المهمة.
- تجنب وضع تعريفات كثيرة في الشريحة الواحدة.

الخاتمة

إن مهارات الإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد في حياته العملية ، وتعتبر من إحدى المهارات التواصلية المتعلقة بالجمهور والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمهارات القيادة والتفاوض والحوار والاقناع حيث قدرة الفرد على التحدث و إقناع الآخرين حول موضوع معين، وتتطلب كل مهارة من تلك المهارات العديد من المهارات الفرعية اللازمة لها وذلك ما سوف نتناوله في الوحدة التالية.

المراجع :

- الحزيمي ، ياسر بن بدر .(1429). المتحدث البارع، الطبعة الرابعة. قرطبة للنشر والتوزيع.
- آلن ، جيفري ج.(2009) . الأسئلة والأجوبة لمقابلات التوظيف, تعريب د. خضر الأحمد, مكتبة العبيكان .
- السويدان, طارق محمد .(2003). فن الإلقاء الرائع، الطبعة الأولى . الكويت : شركة الإبداع الفكري.
- عثمان ، يسري ، خالد .(2011). مهارات الاتصال، الطبعة الاولى. السعودية :جامعة الدمام.
- عطية ، سحر عبد الرحمن . (2011م) . مهارات الاتصال .الرياض : شركة الراشد العالمية
- فريق تحسين الاداء . (2010).مهارات الاتصال .المملكة العربية السعودية ،وزارة التعليم العالي ،جامعة الملك سعود ،عمادة السنة التحضيرية،قسم تطوير الذات.
- مهارات الاتصال . (2012 م) . الطبعة الأولى . عمادة السنة التحضيرية ، الجامعة السعودية الالكترونية: النظم الخبيرة .



الوحدة الثالثة

مهارات الإتصال مع الاخرين

(الحوار – الإقناع – التفاوض – القيادة)



مهارات الاتصال

محتويات الوحدة

الزمن المقترح للوحدة :

أسبوعان ، بما يعادل (4) ساعات تدريبية.

الهدف العام للوحدة :

التعرف على المفاهيم الأساسية فى مجال الاتصال مع الآخرين ،اكتساب وممارسة المهارات اللازمة لتحقيق التواصل الفعال مع الآخرين والنجاح فى تطبيق هذه المهارات فى المواقف الحياتية المختلفة.

الاهداف التفصيلية للوحدة :

يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن :

- يحدد المفاهيم الأساسية فى مجال التواصل مع الآخرين.
- يوضح أساليب التواصل مع الآخرين.
- يكتسب المهارات الأساسية للتواصل الفعال مع الآخرين.
- يطبق المهارات المكتسبة فى المواقف الحياتية المختلفة .
- يدعم مهارات الحوار والاقناع والتفاوض والقيادة لديه .
- ينشر مفاهيم التواصل.
- يرسخ مفهوم الحوار وسلوكياته فى المجتمع ليصبح أسلوباً للحياة ومنهجاً للتعامل مع مختلف القضايا.
- يكتشف مهاراته فى الحوار.
- يتعرف أهمية آداب الحوار.
- يلتزم بآداب الحوار.
- يطبق أساليب واستراتيجيات مهارة الإقناع والتمكن منها.
- يمارس أساليب واستراتيجيات التفاوض الفعال.
- يستخدم مهارات التفاوض في الجامعة والحياة الشخصية والأسرية والتمكن منها.
- يمتلك المهارة في مواجهة مشكلات التفاوض.
- يحدد أهمية مهارة التفاوض فى حل الخلافات والنزاعات.
- يكتسب الخصائص المميزة للقيادة الفعالة .

المشاريع المكملة للإطار النظري في الوحدة الثالثة

مجموعة من الانشطة الجماعية والفردية من خلال تطبيق استراتيجية التعلم التعاوني وحلقات النقاش والعصف الذهني .

الحوار في الإسلام:

لقد أولى القرآن الكريم أهمية كبيرة للحوار في مواقف الدعوة والتربية، وجعل منه إطار رئيس لتوجيه الناس وإرشادهم.

ويمتاز الأسلوب الحواري المتبع في القرآن الكريم بالسهولة واليسر والخلو من الفلسفات المعقدة، ومن الأساليب الحوارية المستخدمة في القرآن الكريم الأسلوب القصصي، حيث تمتاز القصة الحوارية بألوان مختلفة من الأساليب حسب عقول ومقتضيات أحوال المخاطبين الفطرية والإجتماعية، واحاطة هذه الأساليب بلين الجانب وتحويل الجدل إلى حديث إيجابي يحاول تحقيق الأهداف بأحسن الألفاظ.

ومن أمثلة القصص الحوارية في القرآن الكريم قصة أصحاب الفيل، وأصحاب الأخدود، وأصحاب السفينة، أصحاب القرية، أصحاب الكهف، نوح عليه السلام مع إبنه، يوسف عليه السلام، وغيرها من القصص القرآنية، قال تعالى في قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ ٱذْهَبَآ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُۥ طَغَىٰ ﴿٤٣﴾ فَقُولَا لَهُۥ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُۥ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾ ﴾ طه: ٤٣ - ٤٤. و قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ وَكَانَ لَهُۥ ثَمَرٌ فَقَالَ لِصَٰحِبِهِۦ وَهُوَ يُحَاوِرُهُۥٓ أَنَا۠ أَكْثَرُ مِنكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا ﴿٣٤﴾ ﴾ الكهف: "٣٤ . و قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ قَالَ لَهُۥ صَاحِبُهُۥ وَهُوَ يُحَاوِرُهُۥٓ أَكَفَرْتَ بِٱلَّذِى خَلَقَكَ مِن تُرَابٍ ثُمَّ مِن نُّطْفَةٍ ثُمَّ سَوَّىٰكَ رَجُلًا ﴿٣٧﴾ ﴾ الكهف: ٣٧. و قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ قَدْ سَمِعَ ٱللَّهُ قَوْلَ ٱلَّتِى تُجَٰدِلُكَ فِى زَوْجِهَا وَتَشْتَكِىٓ إِلَى ٱللَّهِ وَٱللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَآ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ سَمِيعٌۢ بَصِيرٌ ﴿١﴾ ﴾ المجادلة: ١

مفهوم الحوار:

يمكن توضيح مفهوم الحوار من خلال كيفيته، فهو عملية تبادل الحديث أو الكلمات بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة بينهم، وقد يتم الحوار بين فردين أو مجموعتين من الأفراد، كما يتم مع الفرد ذاته من خلال الحوار مع النفس، الذي يتم غالبا على مستوى خفي داخل الفرد دون مشاركة الآخرين، ويقوم الحوار على وجود الاختلاف في وجهات النظر وتقدير الأشياء والحكم عليها، فالاختلاف أمر فطري طبيعي وله علاقة بالفروق الفردية إلى حد كبير.

- فالحوار هو: عملية تحدث بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة

وعرف الحوار بأنه نوع من الحديث بين شخصين، يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة ما، فلا يستأثر به أحدهما دون الأخر. ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.

أما **الحوار الداخلي** :فهو الحوار الذي يتم مع الفرد وذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات

والحوار الأفقي :فهو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول الى الحقيقة.

أهداف الحوار:



ومن أهم أهداف الحوار ما يلي:

- تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات.
- تهذيب وتعديل السلوك إلى الأفضل.
- إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية.
- ترويض للنفوس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.
- محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم وما يدور في عقولهم.
- الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات.
- الارتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات.

فوائد الحوار:

للحوار فوائد كثيرة لكل من طرفي الحوار، حيث يستطيع الأفراد من خلال الحوار تبادل الأفكار والآراء وتعديل السلوكيات والاتجاهات، ومن أهم فوائد الحوار ما يلي:

- تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
- تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
- تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.
- تنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.
- تنمية التفكير.
- التعبير عن الرأي وإثبات الذات.
- التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.
- تقليل العنف الذي يمكن أن ينتج بين الأفراد.

آداب الحوار:

<u>ومن الآداب التي يجب مراعاتها عند الحوار ما يلي :</u>

- بدء الحوار بالتحية والسلام وإنهاؤه بالشكر.
- التعامل بالحسنى مع أطراف الحوار.
- إتاحة المجال للتعارف بين المتحاورين.
- استخدام الحوار لنصرة الحق وليس لفرض الرأي وإخضاع الآخرين.
- البعد عن شخصنة الأمور، وذلك بالحوار بناء على الفكرة وليس الأشخاص.
- تجنب مقاطعة الآخرين خلال الحوار.
- تجنب التهجم على أطراف الحوار، وعدم توجيه انتقادات حادة وجارحة للطرف المقابل.
- مناداة الأشخاص أثناء الحوار بأسمائهم أو بالألقاب المحببة إليهم.
- تحديد الوقت والمكان المناسبين لإجراء الحوار.
- تجنب الأحكام المسبقة السلبية، وإحسان الظن بالطرف الآخر.
- احترام الشخصي للطرف الآخر بغض النظر عن جنسه أو معتقداته.
- الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم.

ما سبق ، بعض الآداب التى يمكن أن تسهم فى إنضاج العملية التحاورية لنصل بها عن طريق تفعيلها فى واقعنا ، وإفساح المجال لها لتؤثر وتعطى ثمارها .



صفات المحاور الناجح:

يتصف المحاور الناجح بعدد من الصفات النفسية والعقلية التي تمكنه من إتمام عملية الحوار بنجاح ومن هذه الصفات ما يلي:-

- الابتسامة وبشاشة الوجه.
- الوضوح في طرح الأفكار.
- عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار.
- يجيد الانصات والإصغاء للآخرين.
- يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة.
- قادر على تحليل أفكار الآخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم الظاهرة.
- يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش.
- سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز.
- قادر على ضبط النفس.
- الحلم والصبر.
- يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الآخرين.

مهارة الإقناع

مفهوم الإقناع :

الإقناع هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخر، وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الانساني الفعال، وتنطلق هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين، وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي.

فيكمن تعريف الاقناع بالاتي :

- أنه " أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك، كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصاً يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق " .
- ويمكن القول بشكل مبسط وشامل بأنه : " فعل متعدد الأشكال يسعى لإحداث تأثير أو تغيير معين في الفرد أو الجماعة".

طرق وأساليب الإقناع:



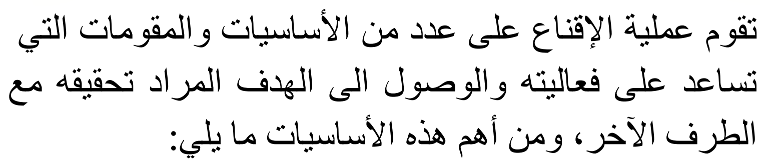
لكي يحقق الإقناع تأثيره في الآخرين فإنه يستخدم أساليبا كثيرة من شأنها التأثير في النفس أو تقريب الصورة إلى الذهن، ومن هذه الطرق والاساليب ما يلي:

- **البراهين والأدلة:** وحتى تكون أكثر تأثيراً فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالاً للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل.
- **التعابير الطبيعية:** وهي الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور، ومن أمثلتها الابتسامات وبشاشة الوجه والجلسة باهتمام للطرف الآخر، والاشارات المعبرة عن الألفة وهزات الرأس وغيرها من التعبيرات الجسدية الايجابية.
- **استخدام أسلوب القصة:** حيث تستخدم القصة بفعالية في إقناع الآخرين، ولكي يكون تأثير القصة قوي في الطرف الآخر فإنه يجب أن تكون القصة حقيقية وواقعية، كما أن القصة القصيرة اكثر تأثيراً من القصة الطويلة، حيث يتم استخلاص العبر منها بطريقة أسرع .
- **التجارب العملية:** وهي الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف مشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلائل شخصية أو عن أشخاص آخرين، فالإنسان بطبعة يقتنع أكثر بما يراه أو يحسه أو يسمعه بنفسه.
- **الأمثال:** وهي كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكرارها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة. ويستخدم ضرب الأمثال كثيراً لتوضيح الصورة وتقريبها إلى الذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة واقية، وقد

استخدم القرآن الكريم أسلوب ضرب الأمثال في أكثر من موضع لتوضيح الصورة وأخذ العبر، **قَالَ تَعَالَىٰ:**

﴿ مَّثَلُ ٱلَّذِينَ يُنفِقُونَ أَمْوَٰلَهُمْ فِي سَبِيلِ ٱللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنۢبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلَ فِي كُلِّ سُنۢبُلَةٖ مِّاْئَةُ حَبَّةٖۗ وَٱللَّهُ يُضَٰعِفُ لِمَن يَشَآءُۚ وَٱللَّهُ وَٰسِعٌ عَلِيمٌ ٢٦١ ﴾ البقرة: ٢٦١

أساسيات الإقناع:



تقوم عملية الإقناع على عدد من الأساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول الى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الآخر، ومن أهم هذه الأساسيات ما يلي:

- اخلاص النية لله.
- احترام الآخرين وايجاد جو من الالفة بين طرفي الحوار.
- مراعاة أساسيات فن الإقناع ، والتي يتمثل أهمها في : الثقة بالنفس، الهدوء والروية ، المودة والاحترام ، استخدام أقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة.
- الاستماع الايجابي للطرف الآخر.
- التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسى).
- البعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار.

استراتيجيات فعالة للتاثير في الإقناع:

توجد بعض الاستراتيجيات الفعالة للتأثير على الآخرين منها استراتيجية التعزيز الإيجابي، واستراتيجية العواقب السلبية وذلك كما يلي:

استراتيجية التعزيز الايجابي:

يقصد بالتعزيز الايجابي استخدام الكلمات أو المواقف الايجابية لتدعيم سلوك الفرد إذا كان في اتجاه الفكرة المراد إقناع الفرد بها، فهو بمثابة الثواب الذي يناله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب، من التعزيزات الايجابية التي يمكن استخدامها في إقناع الآخرين ما يلي:

المدح: وهو استخدام الكلمات الايجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما.

المقايضة: وهي استراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى من الطرف الآخر، ومن الامثلة عليها عملية البيع والشراء, وكثيراً ما نستخدم المقايضات مع أطفالنا فمثلاً نقول: " إذا ساعدتني في تجذيب هذه الأشجار سأصطحبك إلى محل الألعاب ".

الحوافز: يعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الايجابية التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات الطرفين، مثلاً "اصطحبني إلى السوق، فهناك متجر كبير لبيع الكتب حيث يمكنك شراء ما تريد من كتب ومجلات".

التقدير اللفظي وغير اللفظي: يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يقدمها طرف للآخر وخاصة إذا رافقها لغة الجسد الايجابية، فالشكر الشفوي أمر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة، والابتسامة الدافئة والإيماءة الهادئة أن تكون معززات قوية عندما يقوم أحدهم بما تريد.

استراتيجية العواقب السلبية:
وهي استراتيجية عكس الاستراتيجية السابقة، حيث تستخدم العقاب بدلا من الثواب، أو الحرمان من ميزة إيجابية كانت موجودة من قبل، وذلك كنوع من التعزيز السلبي إلى أن يتم الكف عن الاستمرار في الفعل المراد تغيير، ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيلة للإقناع إلا في حالة فشل التعزيز الإيجابي، لأنها تثير ردة فعل ساخطة وغاضبة الأمر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد، ومن أهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين ما يلي:

- **إيقاف المكافآت:** ويقصد بها أن يقوم الإنسان بالتوقف عن منح المكافأة التي اعتاد أن يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء الأفعال التي لا يريدها.
- **إعداد استراتيجيات الإعتناء بالذات:** وهي استراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار أكبر،فمثلا إذا استمر أحد أصدقائك باستعارة الأشياء دون إعادتها فإنك قد تلجأ إلى أن تعيره شيئاً واحداً فقط حتى يعيد ما استعاره مسبقاً.
- **التعرف على النتائج الطبيعية:** ويقصد بها التصرف مع الآخر تصرفا طبيعيا دون أن تلزم نفسك بأكثر مما هو معتاد وطبيعي، فمثلا إذا استمر أحد أصدقائك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في أحد المطاعم فمن الطبيعي أن تتوقف أنت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيحملك الالتزام معه بوقت أكثر من الوقت الطبيعي أو المعتاد، فعندما يحضر متأخرا ولا يجدك فإنه يلوم نفسه أنه هو السبب في ذلك لأنه تأخر عنك.

مهارة التفاوض

نحن نعيش اليوم عصر التفاوض، فأغلب أنشطة حياتنا وما ينجم عنها من خلافات قد أصبح فى حاجة إلى التفاوض لكى نتمكن من تحقيق أهدافنا ومصالحنا المتناقضة والمتعارضة دائماً وأبداً، وفى الواقع، فنحن نلجأ إلى التفاوض فى كل يوم، بل ربما عدة مرات فى اليوم الواحد لكى نجد حلولاً معقولة ومقبولة لمشكلاتنا الخلافية المشتركة، فالمفاوضات لم تعد وقًفا على ما يدور بين الشعوب والأمم من مباحثات بل هى مستخدمة فى مختلف مواقف الحياة لحل المشكلات الخلافية المشتركة بين العمال وأصحاب الأعمال ورجال الإدارة، وبين الزوج والزوجة والأولاد، وبين الزملاء والأصدقاء، فكل طرف من هذه الأطراف يسعى للحصول على أفضل النتائج بأقل قدر ممكن من الصراع الذى يهدد الجهد الإنسانى بغير داع.

مفهوم التفاوض:

التفاوض هو موقف تعبيرى حركى قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر ، واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين فى إطار علاقة الإرتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.

ويمكن تعريف التفاوض بالاتي :

وتتعدد تعاريف التفاوض ، ومن هذه التعاريف:

- هو عملية المباحثات التى تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم فى مصادر إشباعات الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع

- أنه عملية ديناميكية بالغة الدقة والحساسية تتم بين طرفين (فردين أو فريقين) يتعاونان على إيجاد حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية أو صراع وتناقض على تحقيق الاحتياجات والاهتمامات أو المصالح والأهداف

خصائص عملية التفاوض:

تعد عملية التفاوض من العمليات المهمة لفض النزاعات بين الأفراد والمؤسسات والشركات، حيث يصل فيها أطراف النزاع إلى حلول وسط لتجنب المشكلات الناجمة عن التعاملات المختلفة، ويعد بقاء واستمرار عملية التفاوض مرهوناً بإستمرار المصالح المشتركة لطرفي النزاع في عملية التفاوض، ورغبتهما في تقديم تنازلات والقبول بالمقترحات المقدمة، ومن خصائص عملية التفاوض ما يلي:

1. إن عملية التفاوض تعتبر أداة لفض النزاع، ولكن استمرارها مرهون باستمرار المصالح المشتركة بين المتفاوضين.
2. إن عملية التفاوض عملية اجتماعية معقدة تتأثر بهيكل العلاقات الاجتماعية وتؤثر فيها وتتأثر باتجاهات المفاوضين وتؤثر فيها.
3. التفاوض عملية تتأثر بشخصية المفاوضين.
4. يتأثر التفاوض بإعتبارات عديدة مثل توقعات الخصم وتقديرات المفاوض لسلوك الخصم.
5. يتأثر الناتج المحقق من التفاوض بإعتبارات خارجية عن مائدة المفاوضات.
6. يركز المفاوض فى كثير من الأحيان على ما يتحقق فى الأجل القصير.
7. إن التفاوض علم وفن فى نفس الوقت.

شروط وعناصر التفاوض :

تتمثل عناصر التفاوض الرئيسية فى :

أولاً : الموقف التفاوضى

ثانياً : أطراف التفاوض

ثانياً : القضية التفاوضية

رابعاً : الهدف التفاوضي



خطوات التفاوض :

يوجد خطوات أساسية لعملية للتفاوض ، وهذه الخطوات تمثل سلسلة تراكمية منطقية تتم كل منها بهدف تقديم نتائج محددة تستخدم فى إعداد وتنفيذ الخطوة التالية:

الخطوة الأولى : تحديد وتشخيص القضية التفاوضية

وهى أولى خطوات العملية التفاوضية ، حيث يتعين معرفة وتحديد وتشخيص القضية المتفاوض بشأنها ومعرفة كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومرتكزاتها الثابتة ، وتحديد كل طرف من أطراف القضية والذين سيتم التفاوض معهم ، وتحديد الموقف التفاوضى بدقة لكل طرف من أطراف التفاوض ومعرفة ماذا يرغب أو يهدف من التفاوض ؟

الخطوة الثانية : تهيئة المناخ للتفاوض

إن هذه الخطوة ، هى خطوة مستمرة وممتدة تشمل كافة الفترات التمهيدية التى يتم الاتفاق النهائى عليها وجنى المكاسب الناجمة عن عملية التفاوض .

ويحاول فى هذه المرحلة كل من الطرفين المتفاوضين خلق جو من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئى عنه واكتشاف استراتيجيته التى سوف يسير عليها فى المفاوضات وردود أفعاله.

وتكون هذه المرحلة عادة قصيرة وبعيدة عن الرسميات ، وتقتصر عادة على لقاءات أو على حفلات التعارف يتم فيها تبادل عبارات المجاملة والترحيب .

الخطوة الثالثة : قبول الطرف الاخر للتفاوض

وهى عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات ، ومن ثم تنجح المفاوضات أو تكون أكثر يسراً خاصة مع اقتناع الطرف الآخر بأن التفاوض هو الطريق الوحيد ، بل والممكن لحل النزاع القائم ، أو للحصول على المنفعة المطلوبة أو لجنى المكاسب والمزايا التى يسعى إلى الوصول إليها . ويجب علينا أن نتأكد من صدق رغبة وحقيقة نوايا الطرف الأخر .

الخطوة الرابعة : التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذياً

- اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم على القيام بعملية التفاوض المطلوبة وإعطائهم خطاب التفويض الذى يحدد صلاحياتهم للتفاوض .
- وضع الاستراتيجيات التفاوضية واختيار السياسيات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض .
- الاتفاق على أجندة المفاوضات ، وما تتضمنه من موضوعات أو نقاط أو عناصر سيتم التفوض بشأنها وأولويات تناول كل منها بالتفاوض .
- اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحاً ومناسباً للجلسات التفاوضية ، وتوفير كافة التسهيلات الخاصة به .

الخطوة الخامسة : بدء جلسات التفاوض الفعلية

- اختيار التكتيكات التفاوضية المناسبة من حيث تناول كل عنصر من عناصر القضية التفاوضية أثناء التفاوض على القضية وداخل كل جلسة من جلسات التفاوض .
- الاستعانة بالأدوات التفاوضية المناسبة ، وبصفة خاصة تجهيز المستندات والبيانات والحجج والأسانيد المؤيدة لوجهات نظرنا والمعارضة لوجهات نظر الطرف الآخر .
- ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر سواء داخل جلسة التفاوض أو خارجها ، وتشمل هذه الضغوط عوامل : الوقت – التكلفة – الجهد – عدم الوصول إلى نتيجة – الضغط الإعلامى – الضغط النفسى.
- تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر فى إطار الخطوط العريضة لعملية التفاوض ، وفى الوقت نفسه دراسة الخيارات المعروضة والانتقاء التفضيلى منها .

الخطوط السادسة : الوصول إلى الاتفاق الختامى وتوقيعه

لا قيمة لأى اتفاق من الناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه فى شكل اتفاقية موقعه وملزمة للطرفين المتفاوضين، ويراعى فيها اعتبارات الشكل والمضمون من حيث جودة وصحة ودقة اختيار الألفاظ والتعبيرات، وذلك حتى لا تنشأ أى عقبات أثناء التنفيذ الفعلى للاتفاق التفاوضى .

شروط التفاوض:

هي الظروف والعوامل التي تجعل من التفاوض عملية إيجابيةويوضح الشكل التالي أهم شروط التفاوض:



أنماط الأشخاص المفاوضين:

يختلف الأشخاص طبقا لعملية التفاوض إلى أنواع منها ما يلي:

المفاوض الواقعي: وهو الذي يتميز بإعطاء اهتمام بالوقت، ويريد الدخول في صلب الموضوع مباشرة دون الخروج إلى هوامش غير مهمة بالنسبة له، ويتصف بالتنظيم ويميل للتعامل الرسمي، وهذا النوع عندما تتفاوض معه عليك ان تدخل مباشرة في صلب الموضوع بدون ثرثرة وتفاصيل كثيرة وإضاعة للوقت، وعليك أن تأخذ قراراتك مع هذا النوع بسرعة وبتشدد دون تقديم تنازلات، فلسان حاله يقول (لا مانع أن تكسب معي).

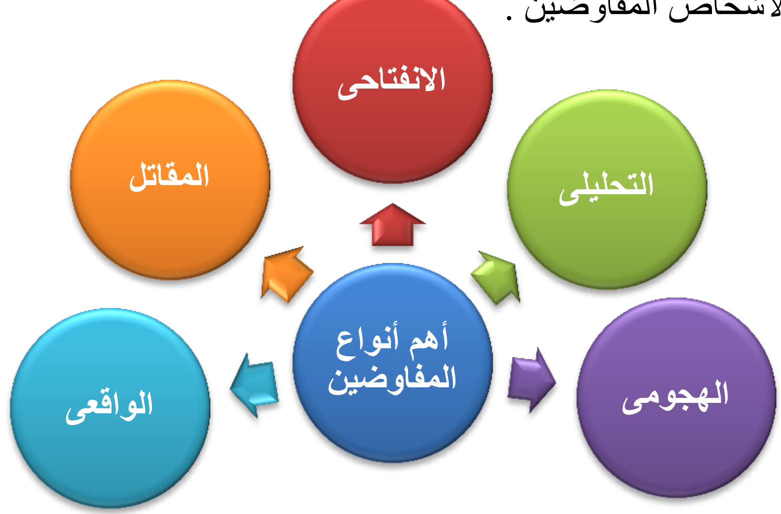
المفاوض المقاتل: وهو الذي يتصرف بعدوانية تجاه الطرف الآخر ولا يهتم به أو باحتياجاته ولا يهمه أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع ، فهو يريد أن يكون هو الكاسب وغيره الخاسر أي(أنا ومن بعدي الطوفان) ، فعليك عندما تتعامل مع هذا النمط أن تكون هادئاً ولا تقدم أي تنازلات.

المفاوض الانفتاحي الودود المتعاون: هو عكس الواقعي، فهو يحب أثناء التفاوض أن يبتعد عن أجواء العمل ليجد لنفسه شيء من المداعبة مع الشخص المقابل وتجده متساهل أثناء تفاوضه ، ويمتاز بحب للناس وتصرفاته عاطفية أو يغلب عليها التعاطف مع الناس .وهذا النوع مطلوب منك أن تجعله يشعر بالاطمئنان تجاهك، لأنه لن يتخذ أي قرار إلا بعد أن يشعر بالاطمئنان نحوك، ولذلك فهو يتسم بالبطء في اتخاذ القرارات ويكره الضغط ولن يتخذ قراره تحت الضغط أيا كان.

المفاوض التحليلي: وهذا النوع لا يقتنع أبدآ بأي عرض إلا بعد أن يعرف كل التفاصيل الدقيقة.هذا النوع عندما تقع معه أثناء تفاوضك فعليك أن لا تعطيه كل المعلومات المطلوبة وإنما يجب أن تعطيه إياها على مراحل كلما سئل عنها أو طلبها ولتعطي لنفسك فرصة الإجابة على أسئلته التي لن تنتهي.

المفاوض الهجومي: هذا النوع يستخدم أسلوب الهجوم المستمر الاستفزازي في كافة مراحل المفاوضات، هذا النوع عندما تتعامل معه عليك بأسلوب الإفحام معه من خلال المعلومات التي علمتها عنه أو من خلال توريطه عن طريق الاستفزاز ومن خلال كلامه.


ويبين الشكل التالي أهم أنواع الأشخاص المفاوضين .



مهارة القيادة

مفهوم القيادة:

تعرف القيادة بأنها مزيج من الصفات التي تمكن من يحوزها على تحقيق شيء ما عن طريق تأثيره في الآخرين وجعلهم راغبين في أدائه.
كما تعرف بأنها " العملية التي يقوم من خلالها الفرد (القائد) بالتأثير على مجموعة الأفراد الذين تحت قيادته لحملهم على التعاون وتنسيق الجهود وحفزهم للعمل بحماس ونشاط ، لبلوغ أهداف مشتركة ومحددة للمؤسسات التي يعملون فيها بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية والترشيد " .

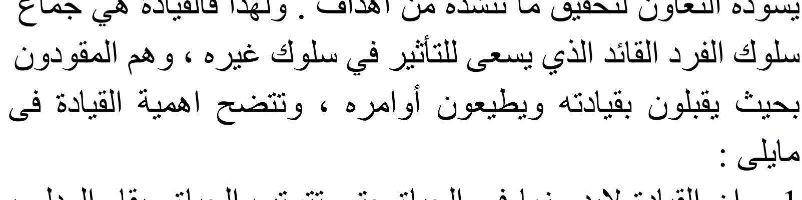
القيادة فى الإسلام :

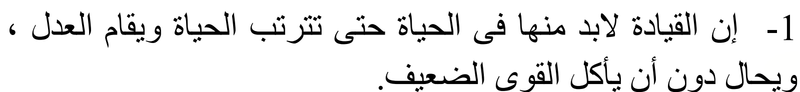
للقيادة أهمية فى الإسلام وهي تحقيق الخلافة في الأرض ، من أجل الصلاح والإصلاح ولذلك كان أمر الله واضحاً في **قوله تعالى** ﴿ فَلَا وَرَبِّكَ لَا يُؤْمِنُونَ حَتَّىٰ يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لَا يَجِدُوا فِي أَنفُسِهِمْ حَرَجًا مِّمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُوا تَسْلِيمًا ﴿٦٥﴾ ﴾ **النساء: ٦٥**
لقد جاء في القرآن الكريم آيات كثيرة تبين أهمية القيادة في الإسلام والصفات التي ينبغي أن تتحلى بها، والدور الذي يمكن أن تؤديه في الجماعة والواجبات الملقاه على عاتق القيادة ، وفيما يلي بعض الآيات الدالة على ذلك، على سبيل المثال وليس الحصر، حيث يقول الله تعالى:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَن تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُم بَيْنَ النَّاسِ أَن تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾ ﴾ **النساء:** قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۚ ﴿١٠٣﴾ ﴾ **آل عمران: ١٠٣** . وقال تعالى ﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾ ﴾ **آل عمران:** و قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنكُمْ ۖ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾ ﴾ **النساء: ٥٩**
وتؤكد الأحاديث النبوية الآيات القرآنية السابقة، حيث يقول الرسول (ص) :إذا كان ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم » . وعن أبى عمر رضى الله عنهما قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته ، فالأمير راع على رعيته ومسؤول عنهم والمرأة راعية على بيت زوجها وهى مسؤولة عنه ، والعبد راع على مال سيده وهو مسؤول عنه ".

أهمية القيادة :

إن وجود القائد أمر مهم ، لأن مهمته تكمن في بذل كل ما من شأنه التأثير في الجماعة لتعمل في جو يسوده التعاون لتحقيق ما تنشده من أهداف . ولهذا فالقيادة هي جماع سلوك الفرد القائد الذي يسعى للتأثير في سلوك غيره ، وهم المقودون بحيث يقبلون بقيادته ويطيعون أوامره ، وتتضح اهمية القيادة فى مايلى :





1- إن القيادة لابد منها فى الحياة حتى تترتب الحياة ويقام العدل ، ويحال دون أن يأكل القوى الضعيف.
2- أهميتها تكمن فى أنها حلقة الوصل المتمثلة فى القوة التى تتدفق لتوجيه الطاقات بأسلوب متناسق ، يضمن عمل العاملين بين خطط المنظمة وتصوراتها المستقبلية .
3- تدعيم السلوك الإيجابى والتقليل من السلبيات فهو(القائد) بمثابة ربان السفينة .
4- السيطرة على مشكلات العمل ورسم الخطط اللازمة لحلها .
5- مواكبة المتغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المنظمة .
6- وضع استراتيجية راشدة فى عملية تحريك محفزة نحو هدف سام.
7- تنمية وتدريب ورعاية الأفراد .
8- إعادة التوازن للحياة.

عناصر القيادة :

تتمثل عناصر القيادة الرئيسية فيما يلي:

1- **وجود جماعة من الناس :**

2- عملية التأثير : والمقصود هو التأثير الإيجابي ، ولتحقيق عملية التأثير يجب مراعاة الآتي :-

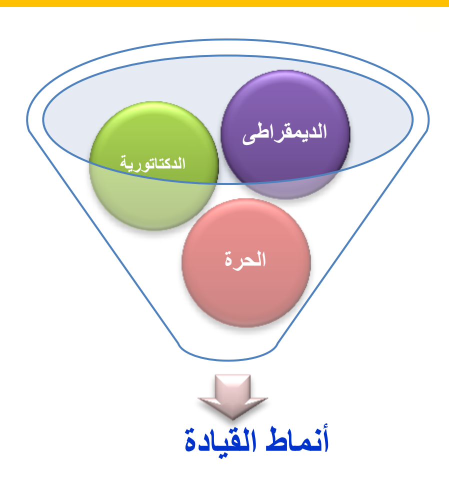
أولاً: المهارة في فن القيادة :

ثانياً: وسائل التأثير القيادي والتى تتمثل فى منح المكافئات على الجهد المبذول ، وإظهار القائد لخبراته ومهاراته ، وتنمية قدرات أفراد الجماعة .

ثالثاً : نتائج عملية التأثير . تتحدد درجة نجاح القائد أو فشله في قيادة الجماعة بمدى قوة وسيلة التأثير وفعاليتها التي قد يستخدمها لتوجيه الجماعة وتغيير سلوكها

3- **تحقيق الأهداف المشتركة :** تستهدف عملية التأثير في الجماعة الأهداف المشتركة والمرغوبة لكل من المنظمة والجماعة .

أنماط القيادة:



1- النمط الديمقراطى: فالقائد الديموقراطي هو الذي يفوض كثيراً من سلطته إلى مرؤوسيه ، كحل بعض المشكلات واتخاذ القرارات ، فهذا الأسلوب يقوم أساساً على الثقة بقدرة المرؤوسين ومحاولة الإفادة من آرائهم وأفكارهم. وعلى ذلك يمكن القول أن النمط الديمقراطي يرتكز على أسس ثلاثة هي : إقامة العلاقات الإنسانية ، والمشاركة في اتخاذ القرارات ، والولاء للجماعة بأكملها وليس لفرد بذاته.

2- القيادة الدكتاتورية (التسلطية) : فإنها تقوم على الاستبداد بالرأي والتمسك به وتوجيه الأعمال عن طريق الأوامر والتعليمات مع الميل الشديد إلى الإشراف المباشر على عمل الآخرين ، وهذا السلوك يؤدي إلى جو مشحون بالمشاكل والتعقيدات التي تظهر آثارها السلبية بمجرد غياب عنصر الخوف والتسلط ، والقائد من هذا النمط يركز اهتمامه على العمل والنظام ، وتحقيق أهداف المؤسسة على حساب العلاقات الإنسانية .

3- القيادة الحرة : تقوم على أساس إعطاء الأفراد الحرية المطلقة ، إذ يخول كل فرد سلطة كاملة لكي ينجز عمله بالطريقة التي يراها مناسبة ، وقد يؤدي هذا النمط القيادي إلى الفوضى لأنها تعمل دون هدف محدد ، كما يركز هذا النمط على كسب رضا العاملين على حساب تحقيق أهداف العمل ، وتبعاً لذلك يتقلص دور القيادة إلى حد المشورة إن طلبت.

أما تصنيفات القيادة من حيث أسلوب القائد وطريقته في ممارسة عملية التأثير في أفراد المجموعة :

خصائص وسمات القادة :

- **إنهم دائمو التعلم**
- **إنهم يتمتعون بإستعداد لإسداء الخدمات**
- **أنهم يثقون بالآخرين**
- **إنهم مفعمون بالطاقة البناءة**
- **أنهم يعيشون حياة متوازنة**
- **أنهم متكاملون مع غيرهم**
- **.التخطيط والتنظيم .**
- **إتخاذ القرار .**
- **التفويض.**
- **يمتلك رؤية ثاقبة**
- **التحفيز والثقافة والثقة.**

الخاتمة

وأخيراً ، الانسان كائن اجتماعى ، لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الناس فهو فى اتصال مستمر معهم من خلال الحوار والاقناع والتفاوض والقيادة ... إلخ ، وقد شهد العصر الحديث تعدد وسائل الاتصال الإلكترونية وتنوعها للتواصل مع الآخرين ، فبعد أن كانت قاصرة على نقل الأصوات والإشارات فقط، أصبحت تستخدم في نقل الصور الثابتة والمتحركة بجودة عالية بجانب الأصوات والإشارات، مما جعلها تستخدم في عملية التواصل عن بعد مع الآخرين بكفاءة وجودة عالية، وبعضها يتم من خلال بيئة افتراضية وكأن طرفي الاتصال متواجدين في قاعة واحدة. وتستخدم وسائل الاتصال الإلكترونية في نقل الرسائل بجميع أنواعها التثقيفية والعلمية والترفيهية والرياضية والاجتماعية وغيرها.

المراجع

- الجوادى ، رياض بن على . (2011م) . تطوير الذات . السنة التحضيرية ، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- الحبيب ، طارق على . (1426 هـ) . كيف تحاور، ط 14 ، الرياض .
- الحليبى ، خالد . (2009م) . مهارات التواصل مع الأولاد ، الطبعة الأولى . الرياض : مركز عبد العزيز للحوار الوطنى .
- الحميدان ، إبراهيم بن صالح . (1426هـ) . " الإقناع والتأثير" ، دراسة تأصيلية دعوية ، مجلة جامعة الإمام ، العدد 49 ، قسم الدعوة والاحتساب ، كلية الدعوة والإعلام ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية .
- السويدان ، طارق ، فيصل . (2003 م) . صناعة القائد ، الطبعة الثانية . مكتبة العبيكان .
- العساف ، أحمد بن عبد المحسن . مهارات القيادة وصفات القائد
- الفقى ، ابراهيم . (2008م) . سحر القيادة ، الطبعة الأولى . دار أجيال .
- النحلاوى ، عبد الرحمن . (2000م) .التربية بالحوار ، دمشق – سورية : دار الفكر
- بدران ، عمرو حسن أحمد . فنون التفاوض والحوار. الدار الذهبية .
- جلال ، أحمد فهمى . (2007م) . مهارات التفاوض ، الطبعة الأولى . القاهرة : مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث الهندسية، كلية التجارة ، جامعة القاهرة .

- ضمرة ، معن محمود عثمان . (2005م) . الحوار فى القران . نابلس : جامعة النجاح الوطنية ، كلية الدرسات العليا.
- مهارات الاتصال . (2012 م) . الطبعة الأولى . عمادة السنة التحضيرية ، الجامعة السعودية الالكترونية: النظم الخبيرة .
- مجممي ، ناصر محمد إبراهيم. (2004م). " أنماط القيادة في بعض المؤسسات الصناعية الخاصة وعلاقاتها بالنمو المهني لدى العاملين في المملكة العربية السعودية " رسالة ماجستير . الرياض : جامعة الملك سعود ، كلية التربية .
- كوفى ، ستيفن آر . (2005م) . القيادة المرتكزة على المبادىء ، الطبعة الأولى .المملكة العربية السعودية : مكتبة جرير .

مراجع ومصادر إثرائية

- الدروبى ، طه . فن التفاوض والاقناع
- داوسون ، روجر . أسرار قوة التفاوض . مكتبة جرير.
- عامر ، سامح ، وآخرون . إدارة التفاوض.
- رايتون ، طونى . قوة الاقناع فى دقيقة واحدة.
- سبالديثى ، روبرت ب . التأثير علم نفس الاقناع ، ترجمه سامر الايوبى.
- الحمادى ، على . السهل الممتنع (مهارات التفاوض وفنون الحوار والالقاء) .
- الفقى ، ابراهيم . سحر القيادة ، الطبعة الثانية . دار التوفيق.
- بدران ، عمرو حسن . فن الحوار والتفاوض . الدار الذهبية.
- جوفى روب ، جاريث . كيف تكون قائداً أصيلاً ؟ ، العبيكان.



الوحدة الرابعة

الإتصال الإلكتروني



محتويات الوحدة

زمن الوحدة

أسبوعان، بما يعادل (4) ساعات تدريبية

الهدف العام للوحدة الرابعة

أن يتواصل الطالب عبر الانترنت والهاتف بشكل صحيح .

الأهداف الخاصة

يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن :

1. يتعرَّف على مفهوم الاتصال الإلكتروني.
2. يُحدد أهمية الاتصال الالكتروني
3. يلتزم بأخلاقيات الإنترنت.
4. يُطبق مهارات الاتصال أثناء الاتصال الهاتفي.
5. يتعرَّف على الاتصال الإيجابي بالهاتف.
6. يستخدم تقنية البلوتوث بشكل إيجابي.
7. يتواصل مع تقنية الفيس بوك بشكل إيجابي.

المشاريع المكملة للإطار النظري في الوحدة الرابعة

مجموعة من الأنشطة الجماعية والفردية من خلال تطبيق إستراتيجية التعلم التعاوني وحلقات النقاش والعصف الذهني .

مقدمة

ساهم التطور التكنولوجي الحديث وإنتشار تكنولوجيا الاتصالات والاستعمال المتزايد للحاسوب في العصر الحالي إلى نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصال, مما ساهم في إنتشار شبكة الإنترنت في كافة أرجاء العالم, الأمر الذي جعل العالم قرية كونية الكترونية. وربطت أجزاء هذا العالم المترامية بفضائها الواسع, ومهدت الطريق لكافة المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات, واستفاد كل متصفح لهذه الشبكة من الوسائط المتعددة المتاحة فيها, وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات.

ثم ظهرت المواقع الإلكترونية والمدونات الشخصية وشبكات المحادثة, التي غيرت مضمون وشكل الإعلام الحديث, وخلقت نوعاً من التواصل بين أصحابها ومستخدميها من جهة, وبين المستخدمين أنفسهم من جهة أخرى. وبات من الصعب أن يعيش الإنسان في العصر الحديث دون اتصال يومي مع الآخرين، ودون مواكبة وتفاعل بشكل أو بآخر مع ما يدور حوله، لذلك بدأت الدول تشعر بالأهمية المتزايدة للتربية المعلوماتية ولمحو أمية الحاسوب من خلال توفير بيئة تعليمية وتدريبية تفاعلية تجذب اهتمام الأفراد في عصر يتميز بالتطور المتسارع والتغير المستمر. حيث ظهرت المواقع الإلكترونية والمدونات الشخصية وشبكات المحادثة, التي غيرت مضمون وشكل الاتصال الحديث, وخلقت نوعاً من التواصل بين أصحابها ومستخدميها من جهة, وبين المستخدمين أنفسهم، لذا فالاتصال الالكتروني يعرف بأنه:

الاتصال الالكتروني

هو الاتصال الذي يتم من خلاله نقل المعرفة والأفكار بين الأفراد بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني أو الإعلام بشئ أو تبادل الخبرات والأفكار باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة الاتصال الإلكترونية (الإنترنت).

أهمية الاتصال الالكتروني:

شهد العصر الحديث تعدد وسائل الاتصال الإلكترونية وتنوعها من حيث التركيب وجودة الإستخدام، واهمهيتها الكبيرة للافراد والتي تتمثل فيما يلي:

1- تستخدم في عملية التواصل بين الافراد.
2- تقريب المسافات بين الافراد من خلال استخدام الصوت والصورة.
3- استخدامها في مختلف المجالات الحياتية الثقافية منها و الرياضية و التعليمية و الاجتماعية.

خصائص الاتصال الإلكتروني

التفاعلية
اللاجماهيرية
اللاتزامنية
الشيوع والإنتشار
العالمية أو الكونية

1. التفاعلية :حيث يؤثر المشاركون في عملية التواصل الإلكتروني، على أدوار الآخرين وأفكارهم، ويتبادلون معهم المعلومات، وهو ما يطلق عليه الممارسة الاتصالية، والمعلوماتية المتبادلة أو التفاعلية.
2. اللاجماهيرية :حيث يمكن توجيه التواصل الإلكتروني إلى فردٍ، أو مجموعةٍ معينةٍ من الأفراد.
3. اللاتزامنية: التي تعني إمكان نقل المعلومات عن طريق التواصل الإلكتروني، من مكان لآخر بكل يسر وسهولة ، حيث يمكن عن طريق التواصل الإلكتروني، القيام بالنشاط الاتصالي، في الوقت المناسب للفرد، دون ارتباط بالأفراد الآخرين.
4. الشيوع والانتشار :بمعنى الانتشار حول العالم، وداخل كل طبقة من طبقات المجتمع.
5. العالمية أو الكونية :على أساس أن البيئة الأساسية الجديدة للتواصل الإلكتروني، ووسائل الاتصال والمعلومات، أصبحت بيئةً عالميةً .

أشكال الاتصال الالكتروني

تعددت وتنوعت الاتصالات الإلكترونية ، نذكر منها:

أولا: الهاتف

يعتبر الهاتف أداة من الأدوات المهمة للاتصال، لأنه يقرب المسافات بين المتحدثين، كما انه وسيلة فورية لنقل المعلومات، وقد ساهم التطور الذي حدث على تقنية الهاتف في الآونة الأخيرة في جعل استخدامه أكثر سهولة ويسر، ونتيجة لذلك فقد أصبح إنسان هذا العصر لا يستطيع الاستغناء عن الهاتف وخصوصا الهاتف النقال الذي يعتمد عليه كثيراً في ترتيب أمور حياتية اليومية.

أنواع الهاتف

الهاتف الثابت : يستخدم في نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الأعمال.

الهاتف المرئي : وهو تعديل للهاتف الثابت يمكن من رؤية طرفي الاتصال لبعضهما أثناء عملية الاتصال، يستخدم في نقل الرسائل الصوتية والصورية أيضا في نفس الوقت بين المرسل والمستقبل، وهو يستخدم في الإدارات والبنوك التي تتطلب توافر درجة كبيرة من الأمن عند التعامل مع الأفراد.

الهاتف الجوال : وهو تعديل للهاتف الثابت يتيح لطرفي الاتصال أن يتحرك كل منهما بعيداً عن مكان الاتصال، كما يتيح الفرصة للتواصل دون التقيد بمكان العمل أو أوقات العمل الرسمية، بالإضافة إلى امكانية التواصل الكتابي والصوري بين طرفي الاتصال.

ايجابيات الهاتف	سلبيات الهاتف
نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية	صعوبة التعرف على الظروف البيئية للطرف الآخر
توفر التغذية الراجعة والاستجابة الآنية	عدم مراعاة الأوقات والظروف الخاصة لطرفي الاتصال
ضمان عامل السرية بين طرفي الاتصال	عدم رؤية كل من طرفي الاتصال قد يسبب فهم الرسالة بغير معناها
إمكانية إستخدامه في الاتصال الكتابي ونقل الصور بين طرفي الاتصال	إستخدام الجهاز في تسجيل الرسالة الصوتية دون معرفة الطرف الآخر
اختصار الوقت وتوفير الجهد والنفقات المادية	عيوب الجهاز الفنية والتقنية قد تؤدي إلى تشويش الرسالة
يمكن استخدامه في المجال الأمني والتجاري والصحي والتعليمي	ضعف عامل الصدق في عملية التواصل وإمكانية التحدث بغير الواقع
	عدم امكانية إستخدام لغة الجسد أثناء التواصل

أسس يجب مراعاتها عند الاتصال الهاتفي:

- احذر فتح سماعة الهاتف الخارجية ليسمعه من حولك ويظن المتحدث أنه يحادثك سراً.
- كن مستعدا للحديث بمجرد فتح الخط
- تأكد من الرقم الذي طلبته قبل أن تبدأ المكالمة
- لا تتحدث بلا حاجة، ولا تضيع الوقت
- حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفعمة بالحيوية
- إذا كنت أنت المتصل بادر بالرد بإلقاء التحية وبالتعريف بنفسك
- استأذن من الشخص الذي اتصلت معه هل إن كان لديه الوقت للحديث
- اختر الوقت المناسب لإجراء مكالماتك
- إغلاق الهاتف في بعض الأماكن مثل المساجد، الطائرات عند إقلاعها، المستشفيات .
- لا تستخدم الهاتف أثناء القيادة لأنه قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك

ثانيا: شبكات التواصل الاجتماعي Social Network

شهد العالم في السنوات الاخيرة نوعا من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء الكتروني افتراضي, قرب المسافات بين الشعوب وسمي هدا النوع من التواصل بين الناس بمواقع التواصل الاجتماعي. حيث استقطبت هده الشبكات جمهور واسع من المتلقين بسبب سهولتها بنقل الاخبار السريعة والرسائل النصية ومقاطع الفيديو الامر الذي ساعد على انتشارها ونذكر منها (تويتر وانستغرام) :

تويتر Twitter

يعتبر موقع تويتر من مواقع الشبكات الاجتماعية العالمية التي فرضت نفسها بقوة في المجتمعات العربية كونها متاحة للجميع وبالمجان والتي بدأ استخدامها في عام (2006). حيث تعتبر من الشبكات التي تقدم خدمة تدوين مصغر والتي تسمح لمستخدميه بارسال تغريدات Tweets عن حالتهم بحد اقصى 140 حرف للرسالة الواحدة, ويمكن من خلال تويتر تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو, كما انها مجال رحب للتعارف والصداقة, وخلق جو مجتمعي يتميز بوحدة الافكار والرغبات غالبا, وان اختلفت اعمارهم واماكنهم ومستوياتهم العلمية.

انستغرام

يعتبر انستغرام ايضا من مواقع الشبكات الاجتماعية التي غزت العالم في السنوات الخمس الاخيرة, وذلك لتميزه في امكانية تحميل صورة او فيديو ومشاركتها مع الجميع والتفاعل مع التعليقات وابداء الاعجاب عليها, ويمتاز موقع انستغرام ايضا بسهولة استخدامه وامكانية ربطه مع الحساب المشتركة على الشبكات الاخرى مثل فيسبوك وتويتر وغيها.

الايجابيات	السلبيات
يعد وسيلة اقتصادية توفر تكلفة الاتصالات مقارنه بالوسائل الأخرى.	استخدام اللغة العامية بدلا من اللغة الفصحى.
التعرف على عادات وتقاليد الشعوب الأخرى.	يجمع معلومات حساسة عن مستخدميه ويوزعها بدون إذن أصحابها .
التتبع والاستفسار عن الجديد ومواكبة التقدم في شتى مناحي الحياة.	الإنهاك الجسدي بطول الجلوس من إصابة العمود الفقري وإرهاق العيون والمفاصل وغيرها.
تكوين الأصدقاء وبناء علاقات وإشباع حاجة التفاعل الاجتماعي.	نشر الفتن بين الأديان والطوائف .
إمكانية التواصل مع العلماء وسماع آرائهم وفتواهم.	إثارة الشائعات وغيرها من التصرفات غير المسؤوله .
اكتساب المعرفة ونشرها وتبادل الخبرات.	الإصابة بالأمراض النفسية

رابعا:الإنترنت



الإنترنت (the Internet) هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم. وتكمن فائدة الإنترنت التي تُسمَّى أيضا الشبكة (the Net) في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات .

كما يعتبر الإنترنت جزء من ثورة الاتصالات ويعرف الإنترنت بشبكة الشبكات في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة.

الأثار الإيجابية لاستخدام الإنترنت

- توسيع آفاق الشباب.
- تضييق الفجوة بين المجتمعات والطبقات.
- التدريب على الحوار والمناقشة.
- المساعدة على تعليم لغات أجنبية .
- الحصول على قبول فى الجامعات العالمية.
- إيجاد فرص عمل للشباب.
- الحصول على دورات مجانية أو بأجور رمزية .
- مساعدة الشباب فى إيجاد حلول للمشكلات التى يواجهونها.
- خلق صداقات جديدة.

الآثار السلبية لاستخدام الإنترنت

1- الأضرار العقائدية :



من مآسي شبكة الإنترنت ما تزخر به من مواقع تروج للعقائد الباطلة والأفكار الهدامة والدعوات الخبيثة، ونتيجة لما يسود مرحلة الشباب من فضول وعدم استقرار نفسي وفكري وقع كثير من الشباب العربي في حبائل جماعات مشبوهة تعادى الدين وتناوئ الإيمان.

2 - الأضرار الأخلاقية :

الأضرار الأخلاقية من أبرز السلبيات التي أفرزها دخول الإنترنت إلى واقعنا العربي، إذ تفشى ارتياد المواقع الإباحية .

3- الأضرار النفسية :

يتأثر الإنسان بمحيطه وبيئته ومن أهم الآثار النفسية التي نتجت عن الاستخدام المكثف للإنترنت ظاهرة أصبحت توصف بأنها ظاهرة مرضيه وهى إدمان الإنترنت (Internet Addiction) . وهو حاله من الاستخدام المرضى وغير التوافقي للإنترنت يؤدى إلى إضرابات إكلينيكية ، بالإضافة إلى بعض الاضطرابات النفسية المصاحبة مثل القلق والاكتئاب والوحدة النفسية ، ... إلخ .

4- أضرار اجتماعية :
حملت الإنترنت مخاطر اجتماعية جدية ومن هذه المخاطر :
أ- فقدان التفاعل الاجتماعي :
حيث يؤدى إدمان الإنترنت إلى تقلص العلاقات الاجتماعية وعدم التكيف مع الآخرين وعدم فتح مجالات للحوار فمدمن الإنترنت لا يستطيع أن يتفاهم مع أقرانه .
ب- التأثير على القيم الاجتماعية :
ينشأ الشباب في ضوء قيم اجتماعية خاصة تكون بيئة الجماعة الأولية (Primary Group) لكن فى ضوء ما يتعرض له الشباب خلال تجواله في الإنترنت من قيم ذات تأثير ضاغط بهدف إعادة تشكيله تبعا لها بما يعرف في مصطلح علم النفس بتأثير الجماعة المرجعية (Reference Group) مما قد يؤدى إلى محو آثار الجماعة الأولية على مما يفقده الترابط مع مجتمعه المحيط به ويعرضه للعزلة والنفور ومن ثم التوتر والقلق .
ج- الإساءة إلى الأشخاص :
الإنترنت وسيلة إعلامية ذات اتصال جماهيري واسع، لذلك استغلت على نطاق واسع في حملات التشهير بكثير من الشخصيات الاجتماعية.
5- الأضرار الاقتصادية :
أ- الإنفاق على استعمال الشبكة :
يعد الإنترنت في العالم العربي من أعلى الشبكات في العالم من حيث التكلفة مما يحمل الشاب أعباء وفواتير مالية قد تثقل كاهله وكاهل أسرته، وفى دراسة أجرتها شعبة الحاسب الآلي على 78 طالباً في مدارس الرياض الثانوية تبين منها أنهم يصرفون 7500 ريال أسبوعيا على مقاهي الإنترنت فقط خلاف ما يصرفونه على الاشتراكات المنزلية حيث أن 46 % منهم يملكون اشتراكات في منازلهم
ب- تنميه سلوكيات إستهلاكيه سلبية :
يوفر الإنترنت جاذبية العرض وسهولة في الشراء مما ينذر المستهلكين وخصوصاً الشباب منهم والنساء في شراء كماليات ربما لا يحتاجونها فعلا، لينتقل التسوق من كونه وسيله للحصول على الحاجيات إلى غاية في حد ذاته بقصد التسلية وتمضية الوقت مما يثقل كاهل الشاب بالمصروفات ويمنعه من توجيه موارده لبناء مستقبله .
جـ -التعرض للنصب والاحتيال:
نظراً لما يتصف به الشباب من إندفاع وقله خبرة فإنهم يعتبرون من أكثر الفئات تعرضاً لخطر الوقوع ضحايا لجرائم النصب والاحتيال عبر الشبكة.
6- الأضرار الصحية :
لكثرة الجلوس على أجهزة الحاسب الآلي عموماً أضرار جسيمة فالإنترنت تقدم أسباباً إضافية لإطالة الجلوس أمام جهاز الحاسب الآلي ومن أهم الأضرار الصحية للجلوس على الإنترنت ما يلي :
أ-التعرض للإشعاعات الضارة :
ينبعث من جهاز الكمبيوتر إشعاعات وحقول كهربائية وكهرومغناطيسية والأشعة السينية والأشعة الفوق بنفسجية والأشعة تحت الحمراء وإن كانت الكمية الصادرة عنها ضئيلة إلا أن كثرة التعرض لها تسبب أضرار جسيمة على المتعرض لها على المدى الطويل بسبب تراكم آثار تلك المجالات والإشعاعات لتسبب أمراضاً مثل السرطان .

7- الآثار الإجرامية :

الآثار الإجرامية التي تعرض لها الشباب العربي جراء استخدام الإنترنت منها ما يكون الشاب ضحية للجريمة كما في جرائم النصب والاحتيال يكون ضحيتها المستخدم، ومنها ما يكون الإنترنت عرضه على ارتكاب الشاب للجريمة ومن المعلوم أن الإنترنت تحوى مواقع تدعو إلى ارتكاب الجرائم وتشرح كيفية ارتكابها وقد ساعدت الإنترنت على إشاعة جرائم لم تكن معروفة في مجتمعاتنا العربية وزادت من وتيرة جرائم اعتيادية.

نصائح لاستخدام الإنترنت والشبكات الاجتماعية

العالم الالكتروني ليس مجرد من الأخلاق والآداب التي ينبغي الالتزام بها في حياتنا العادية، إذ أن العالم الالكتروني تكتنفه أخلاق الحياة التي نعيشها، إضافة إلى بعض الآداب التي فرضتها طبيعة هذا العالم الالكتروني الجديد، فنحن بحكم عقيدتنا الإسلامية وأصالتنا العربية من أصحاب الخلق الحسن والآداب الرفيعة، ومن المؤمنين بالسلوكيات الإنسانية المهذبة، وهذا ليس من الصعب أن نطبق ما نتبناه من أخلاق في واقع الحياة اليومية على سلوكنا في عالم الانترنت، لذا ينبغي الالتزام بمجموعة من الأخلاق والآداب العامة عند استخدام الإنترنت ومن أهمها:

- تجنب الاطلاع على كلمة السر لأي زميل لك
- تجنب تحميل الملفات ذات الملكية الفكرية إلا بالطرق المسموح بها
- تجنب إرسال أي بريد مخل بالسلوك الاجتماعي والأخلاقي
- تجنب مشاهدة أو تحميل مواد بذيئة أو مخلة بالآداب
- الإيجاز في طرح الأفكار ومحاورة الآخرين.
- الالتزام بعدم الإضرار بالآخرين.
- التاكد من المعلومات المنشورة على المواقع الالكترونية وشبكات الانترنت سواء كانت دينية او غيرها من خلال الرجوع الى المصادر الموثوقة.
- احترام الخصوصية الشخصية للآخرين، والإحجام عن اختراقها
- تجنب تضييع الوقت فيما لا يفيد مثل حصر استخدام الحاسوب في الألعاب والاستماع للاغاني ومشاهدة الأفلام فقط لان هذا ليس هو الهدف الأساسي للحاسوب

إدمان الانترنت



يعتبر الإنترنت تقنية حديثة نوعاً ما وفعالة أيضاً في مجال المعلومات والمعرفة واستكشاف ما هو جديد وواسع في العالم . فما أن يبدأ الشخص في الإبحار في هذا الفضاء الإفتراضى، حتى يدرك أن ما يحصل عليه من معلومات في مدة معينة لا تمثل إلا جزءاً بسيطاً ما تحويه هذه الشبكة الواسعة، لا يزيده هذا الإدراك إلا إصراراً على معرفة واكتشاف المزيد في هذا البحر الواسع، وبالتالي يجد نفسه متعلقاً بشكل كبير بهذه الشبكة، دون أن يشعر بمرور وقته الفعلي من ساعات ودقائق، ويتولد عنده ما يقارب الارتباط النفسي بهذا المصدر المعلوماتي المفتوح الذي يقود الى الادمان والذي عرفه العلماء

بانه: عدم السيطرة أو التحكم فى استخدام الإنترنت حيث يؤدى إلى القلق وإضرابات نفسية وإخفاق فى العمل .

مجالات إدمان الإنترنت :

توجد العديد من المواقع التي يقضى بها مدمن الإنترنت الكثير من الوقت ، والتي لا يستطيع الاستغناء عنها، ومن أهمها :

1- مواقع الدردشة : وفيه يستغنى مدمن الإنترنت بعلاقاته الإلكترونية عن علاقاته الواقعية.

2- مواقع الشراء والتسوق : وهو ولع الشخص بالصرف المالي على الشبكة في ما ليس له حاجة فيه، كالقمار والدخول في المزادات وأسواق المال لأجل المتعة لا التجارة الحقيقية.

3- مواقع البحث : وهو انبهار الشخص بحجم المعلومات المتوفرة على الشبكة لدرجة انصرافه عن واجبات حياته الأساسية.

4- مواقع الألعاب : وهو الولع بالألعاب المتوفرة على الشبكة بحيث تؤثر على الوظائف الأساسية في الواقع الحياتي كالدراسة والعمل والواجبات المنزلية.

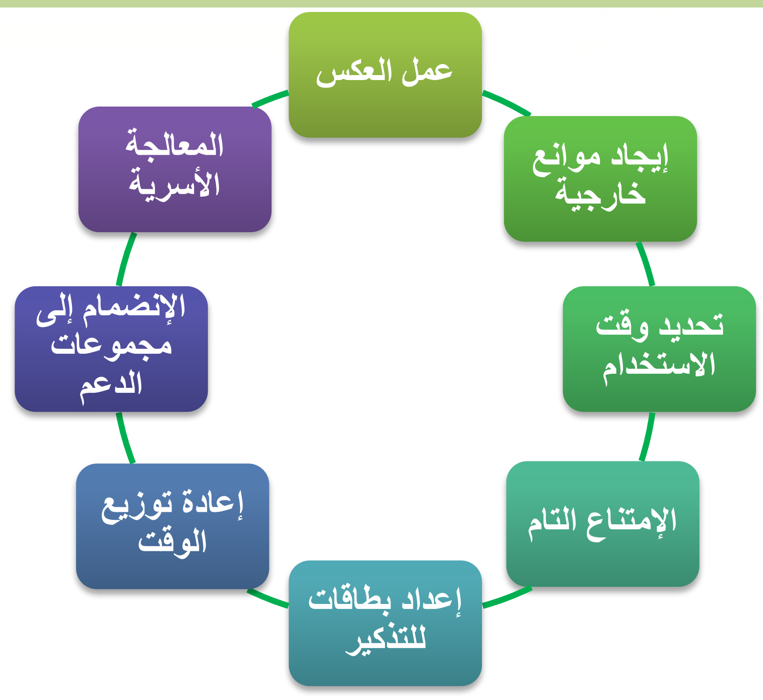


أعراض إدمان الإنترنت



1- التفكير الدائم بالنشاط السابق على الإنترنت أو التفكير فى ما سيحصل عند أول دخول الإنترنت فى المرة التالية .
2- إزدياد إستهلاك الوقت ومواصلة البقاء متصلاً بالإنترنت لتحقيق حالة الرضى أو الإشباع.
3- عدد محاولات فاشلة للإقلاع عن الإنترنت أو محاولة التحكم فى وقت الاستخدام.
4- ظهور الشعور بالإحباط والوهن والإكتئاب عند كل محاولة للإقلاع عن الإنترنت أو التقليل منها.
5- البقاء متصلاً بالإنترنت أكثر مما خطط لها.
6- المخاطرة والتضحية بالعلاقات العائلية والاجتماعية أو العمل أو الدراسة أو تضييع فرص الترقى الوظيفى بسبب الإنشغال بالإنترنت
7- استخدام وسيلة الكذب على أفراد الاسرة أو جهة العمل لإخفاء مدى التعلق واستخدام الإنترنت .
8- استخدام الإنترنت كوسيلة للهروب من المشاكل أو إعدال المزاج بسبب مشاكل مستعصى حلها أو الشعور بالذنب أو الخوف أو القلق.

إرشادات لعلاج إدمان الإنترنت:



1- **عمل العكس :** فإذا اعتاد الفرد استخدام الإنترنت طيلة أيام الأسبوع نطلب منه الانتظار حتى يستخدمه في يوم الأجازة الأسبوعية وإذا كان يفتح البريد الإلكتروني أول شيء حين يستيقظ من النوم نطلب منه أن ينتظر حتى يفطر، ويشاهد أخبار الصباح وإذا كان يستخدم الكمبيوتر في حجرة النوم نطلب منه أن يضعه في حجرة المعيشة وهكذا.

2- **إيجاد موانع خارجية :** نطلب من مدمن الإنترنت ضبط منبه قبل دخول الإنترنت بحيث ينوى الدخول على الإنترنت ساعة واحدة قبل نزوله للعمل مثلاً حتى لا يندمج في الإنترنت بحيث يتناسى موعد نزوله للعمل.

3- **تحديد وقت الاستخدام :** يطلب من مدمن الإنترنت تقليل وتنظيم ساعات استخدامه بحيث إذا كان – مثلا- يدخل على الإنترنت لمدة 40 ساعة أسبوعياً نطلب منه التقليل إلى 20 ساعة إسبوعياً، وتنظيم تلك الساعات بتوزيعها على أيام الأسبوع في ساعات محددة من اليوم بحيث لا يتعدى الجدول المحدد .

4- **الامتناع التام :** إن الأشخاص الذين يدمنون الإنترنت يتعلقوا بمجال محدد من مجالات استخدام الإنترنت فإذا كان المستخدم يستخدم حجرات الحوارات الحية استخداماً مفرطاً نطلب الامتناع عن تلك الوسيلة إمتناعاً تاماً في حين نترك له حرية استخدام الوسائل الأخرى الموجودة على الإنترنت .

5- **إعداد بطاقات من أجل التذكر :** إعداد بطاقات يكتب عليها خمساً من أهم المشاكل الناجمة عن إسرافه في استخدام الإنترنت كإهماله لأسرته وتقصيره في أداء عمله مثلاً ويكتب عليها خمساً من الفوائد التي ستنتج عن إقلاعه عن الاستخدام المفرط للإنترنت مثل إصلاحه لمشاكله الأسرية وزيادة اهتمامه بعمله، ويضع مدمن الإنترنت تلك البطاقات في جيبه أو حقيبته حيثما يذهب بحيث إذا وجد نفسه مندمجاً في استخدام الإنترنت يخرج البطاقات ليذكر نفسه بالمشاكل الناجمة عن ذلك عن ذلك الإندماج.

6-**إعادة توزيع الوقت :** نطلب من الشخص الذي يدمن الإنترنت أن يفكر في الأنشطة التي كان يقوم بها ليعرف ماذا خسر بسوء استخدامه : مثل الرياضة، قضاء الوقت مع الأسرة والقيام بزيارات اجتماعية وهكذا.

7-**الإنضمام إلى مجموعات الدعم support group :** نطلب من الشخص الذي يدمن الإنترنت زيادة رقعة حياته الاجتماعية الحقيقية بالانضمام إلى فريق الكرة بالنادي مثلاً ليكون حوله مجموعة من الأصدقاء الحقيقيين مثلاً .

8- **المعالجة الأسرية :** في بعض الأحيان تحتاج الأسرة بأكملها إلى تلقى علاج أسرى بسبب المشاكل الأسرية التي يحدثها إدمان الإنترنت بحيث يساعد الطبيب المعالج الأسرة على استعادة النقاش والحوار بينهما ولتقتنع الأسرة بمدى أهميتهما في إعانة الفرد الذي يستخدم الإنترنت بشكل مفرط ليقلع عن إدمان الإنترنت .

الخاتمة

إن الخدمات التي نحصل عليها من خلال الاتصال الالكتروني كثيرة جداً, ولا يمكن التوقف عندها جميعاً, ولا يمكن في الوقت الحاضر الاستغناء عنه, خاصة وأنه أصبح سلاحاً فعالاً للتواصل والتجمع والتعليم , وبث الأفكار والثقافات, والتعرف على العلوم والمعرفة , ليس في العالم العربي فقط, وإنما في جميع أنحاء العالم, ومهما قيل فإن تكنولوجيا الاتصالات بأصنافها المتباينة أصبحت اليوم مؤشرًا علي مدى تقدم الدول أو تخلفها الأمر الذي يحتم علي المسئولين في مختلف الأجهزة التعليمية والتدريبية توفير المزيد من البرامج التي تتعامل مع تلك الأجهزة،مع الأخذ في الاعتبار ضرورة توضيح الايجابيات والسلبيات عند التعامل معها ومحاولة التقليل من هذه السلبيات.

المراجع :

- أبو الحجاج، أسامة.(1998 م) دليلك الشخصي إلى عالم الإنترنت . القاهرة : نهضة مصر .
- رمزى ، سماح (2008) . سوء استخدام الإنترنت وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية .رسالة ماجستير . جامعة القاهرة
- سكر، ماجد(2001). التواصل الاجتماعي أنواعه- ضوابطه- أثارة - ومعوقاته. رسالة ماجستير غير منشوره. الجامعة الإسلامية. غزة
- عابد، زهير(2012). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي - دراسة وصفية تحليلية)٦ (مجلة جامعة النجاح للأبحاث) العلوم الإنسانية(، مجلد ٢٦)
- العباجي، عمر .(2007) الإدمان والإنترنت ،ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد الهادي،محمد ومطر،عبد الفتاح وغنايم،عادل(2005) إدمان الانترنت وعلاقته بكل من الاكتئاب والمساندة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة، بحث منشور بمجلة كلية التربية ببني سويف - جامعة القاهرة - العدد) ٤
- القحطاني،جمعان (2009). :مهارات الاتصال، السنة التحضيرية، جامعة الملك سعود.
- اللبان, شريف (2008). تكنولوجيا الاتصال, المخاطر والتحديات والتأثيرات الإجتماعية, الهيئة المصرية العامة للكتاب, القاهرة.
- عمادة السنة التحضيرية. (2012 م) . مهارات الاتصال ، الجامعة السعودية الالكترونية: النظم الخبيرة .
- Dittmann,K.L.(2002):A Study of the relationship between Loneliness and internet use among university students, Doctor of Philosophy ,School of Education ,Andrews university
- Slevin, J.(2000) The Internet and Society.
- Young,K.S.(1996): Internet Addiction Survey.[Online] ,Available at
- http:// www. Pitt.edu/, Ksy/ survey. Htm.

مراجع ومصادر إثرائية

- شاهين، محمد اسعد:(1425). ثورة الاتصالات والمعلومات و أثرها على الحياة المعاصرة، مكتبة الملك فهد الوطنية،الرياض.
- عماره، نائله(2005) استخدامات الشباب لشبكة الانترنت وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي، دراسة مقدمة لمؤتمر الصحافة والانترنت في الوطن العربي- الواقع والتحديات. جامعة الشارقة.
- مزري تش بن(2011) قصة فيس بوك: ثورة وثروة, ترجمة: الهلالي, وائل محمود محمد, (القاهرة, إصدارات سطور الجديدة, ط 1.



الوحدة الخامسة

تنمية الذات
ودورها في بناء العلاقات الشخصية



مهارات الاتصال

محتويات الوحدة

- مفهوم الذات وأنواعه
- الإفصاح عن الذات
- مفهوم الوعي بالذات وأبعادها
- مفهوم تقدير الذات ومستوياتها
- بناء العلاقات الاجتماعية وكسب الاخرين
- مراحل تطور العلاقات الشخصية

زمن الوحدة

أسبوعان, بما يعادل (4) ساعات تدريبية.

الهدف العام للوحدة

تهدف هذه الوحدة إلى أن يتعرف الطالب على أهمية تطوير الذات, ووعيه بانفعالاته وتنمية مستوى تقدير الذات لديه ودور ذلك في بناء وتطوير العلاقات الشخصية.

الأهداف الخاصة

يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على :

1- يتعرف على مفهوم الذات.
2- يميز بين أنواع الذات.
3- يستخدم مهارات الإفصاح عن الذات.
4- يدرك مفهوم الوعي بالذات وأبعادها.
5- يتعرف على مفهوم تقدير الذات ومستوياتها.
6- تحديد طرق الاتصال مع الذات.
7- يكتسب الطالب طرق وأسس بناء العلاقات الشخصية والإنسانية.

المشاريع المكملة للإطار النظري في الوحدة الخامسة

مجموعة من الأنشطة الجماعية والفردية من خلال تطبيق إستراتيجية التعلم التعاوني وحلقات النقاش والعصف الذهني.

مقدمة

تعتبر العملية التعليمية في جميع مراحلها ابتداءً من الصفوف الأولى إلى أن تصل أعلى الدرجات العلمية عاملاً رئيساً ومهماً في تكوين شخصية الفرد وصقلها ونموها من جميع جوانبها, وذلك من خلال الدور الذي تلعبه في تزويدنا بكل الحاجات المعرفية والعقلية والانفعالية والخلقية والأنشطة الجسمية الحركية. حيث أشار الباحثون أن نمو ذات الفرد يكون في مراحل نشأته المبكرة, والتي تتكون نتيجة علاقاته مع الأشخاص المحيطين, من خلال امتصاص التراث القيمي منهم, والتي تسعى للتوافق والالتزام من خلال تأثرها بعامل النضج, وتصقل نتيجة لعامل التعلم. لذلك أشارت كثير من الدراسات النفسية إلى مفهوم الذات وأهميتها عند تناولها لدراسة الإنسان ككل, وذلك لان الذات جوهر الفرد والتي تمثل المفتاح الرئيسي لفهم شخصيته ككل.

مفهوم الذات (Self Concept)

يعد مفهوم الذات موضوعاً جلياً بالاهتمام والذي عادة ما يأخذ قسطاً وافراً من الدراسة والتحليل في الدراسات التربوية لما له من أثراً ايجابياً مهماً في تكوين شخصية الفرد الذي يكونها خلال مراحل نموه المختلفة نتيجة للخبرات المتراكمة التي مر بها في حياته. وتتضح أهمية مفهوم الذات من خلال التعريفات التي جاء بها الباحثون منها:

عرف مفهوم الذات بأنه: مجموعة من المعتقدات والتصورات والافتراضات التي يكونها الفرد عن ذاته, أي أنه نظرة الشخص عن نفسه كما يتصورها وينظمها في الأنا الأعلى.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف مفهوم الذات على أنه : الناتج الذي يحمله الفرد عن نفسه نتيجة العوامل النفسية والاجتماعية التي مر بها خلال حياته والتي عكست بدورها على سلوكه, حيث تمثل المعتقدات والأفكار التي يحملها الفرد عن نفسه كمدخلات, والسلوكات التي تخرج عنه كمخرجات لها.

أهمية مفهوم الذات :

يمكن إجمال أهمية مفهوم الذات فيما يلي:

- يعد مؤشراً مهماً يساعد الفرد على التوافق في بيئته ومؤشراً للصحة النفسية التي يتمتع بها الفرد.
- يساعد الفرد على فهم الأنماط السلوكية العديدة.
- يحقق التوازن الداخلي للإنسان ليبقى على قدر من الاتساق في أفكاره واتجاهاته.

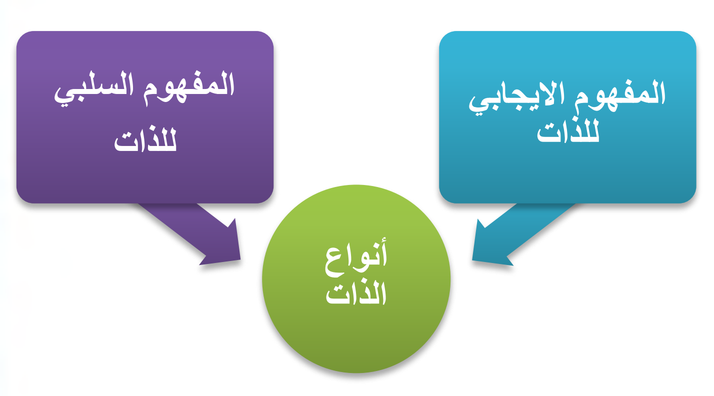
يعد مؤشراً لتحديد توقعات الفرد حول أحداث المستقبل.

أنواع الذات :

هناك نوعان من الذات وهي:

المفهوم الايجابي للذات: إن تقبل الفرد لذاته ومعرفته بها بشكل جيد تساعده على التوافق النفسي, وهي أيضاً عامل أساسي في توافق الشخصية, وتقبلنا لذاتنا يعتمد بشكل جوهري على تقبل الآخرين لنا, ونظرتهم لنا أيضاً.

المفهوم السلبي للذات: إن تكوين الفرد لمفهوم سلبي عن ذاته ما هي إلا سلوكيات تعتبر خارجة عن اللياقة والذكاء الاجتماعي, ناتجة عن نظرة الآخرين السلبية له لسبب أولآخر, والتي بالتالي تؤدي إلى مفهوم سلبي للذات أو عدم تقدير لها.



الإفصاح عن الذات (Self Disclosures)



إن المشاعر والأحاسيس عبارة عن انطباعات وانعكاسات لصور الأحداث التي يمر بها الإنسان والتي عادة ما تكون موجبة أو سالبة والتي تظهر على وجه الإنسان أو من خلال حديثه, فمنها ما يسره ويحزنه, وما يفرحه ويزعجه, والأخرى ما يرضيه أو يغضبه. وفي **الحالة الموجبة** يفصح الإنسان عن ما بداخله من مشاعر تجاه الأشياء والأحداث, مما يجعله أكثر حيوية وتفاعلا مع الحياة, ويجدد نشاطه النفسي والعاطفي, وينظم علاقته بما حوله. أما في **الحالة السالبة** فان الفرد يكبت مشاعره ويقمعها, مما تؤدي إلى إيذاءه نفسياً, والتي تضعف تفاعله مع الأفراد المحيطين به, وبمرور الوقت يصاب بتبلد الأحاسيس وجفاف المشاعر. لذلك يحب على الفرد أن يعبر للآخرين عن مشاعره الايجابية تجاههم, مما ينشط أداءه العاطفي, ويسعد الآخرين, ويقوي علاقته بهم. فكلما ازدادت ثقتنا في شخص ما, كلما ازداد مقدار ما نفصح له من معلومات عن ذواتنا. وعادة ما تكون هذه الثقة مبنية على مدى تقبلنا لردة فعله المتوقعة تجاه المعلومات المفصح عنها.

وتتضح أهمية الإفصاح عن الذات من خلال التعريفات التي جاء بها الباحثون:

الإفصاح عن الذات هو "عملية يقوم الفرد من خلالها بالتعبير ببعض المعلومات الشخصية لفرد ما دون غيره من أفراد المجتمع". فهو بذلك يعكس طبيعة العلاقة التبادلية للاتصال الشخصي. فعندما يفصح الطرف الأول عما يدور في خلده يظهر الطرف الثاني الاهتمام والتفهم لما يقوله زميله، وبالتالي تحدث عملية الاتصال بين الطرفين بشكل آني ومستمر.

كيف نفصح عن ذواتنا :

يتفاوت الأفراد في مقدار ما يفصحون به من معلومات شخصية للآخرين. فقد ذكر الباحثين أن الفرد لا يدرك جميع المعلومات المتعلقة بذاته، كما أن الآخرين لا يدركون جميع المعلومات المتعلقة بذلك الفرد. ولتوضيح كيفية حدوث عملية الإفصاح عن الذات فقد طور العالمان نموذجاً أطلقا عليه لقب "نافذة جوهاري" (Johari Window) حيث تم تقسيم الذات البشرية إلى أربع مناطق رئيسية .

نافذة جوهارى

	معلومات أعرفها عن ذاتى	**معلومات لا أعرفها عن ذاتى**
معلومات يعرفها الآخرون عن ذاتى	**المنطقة المكشوفة** واضحة لى وللآخرين	**المنطقة العمياء** محجوبة عنى واضحة للآخرين
معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذاتى	**منطقة الأسرار** واضحة لى ومحجوبة عن الاخرين	**المنطقة المجهولة** محجوبة عنى وعن الآخرين

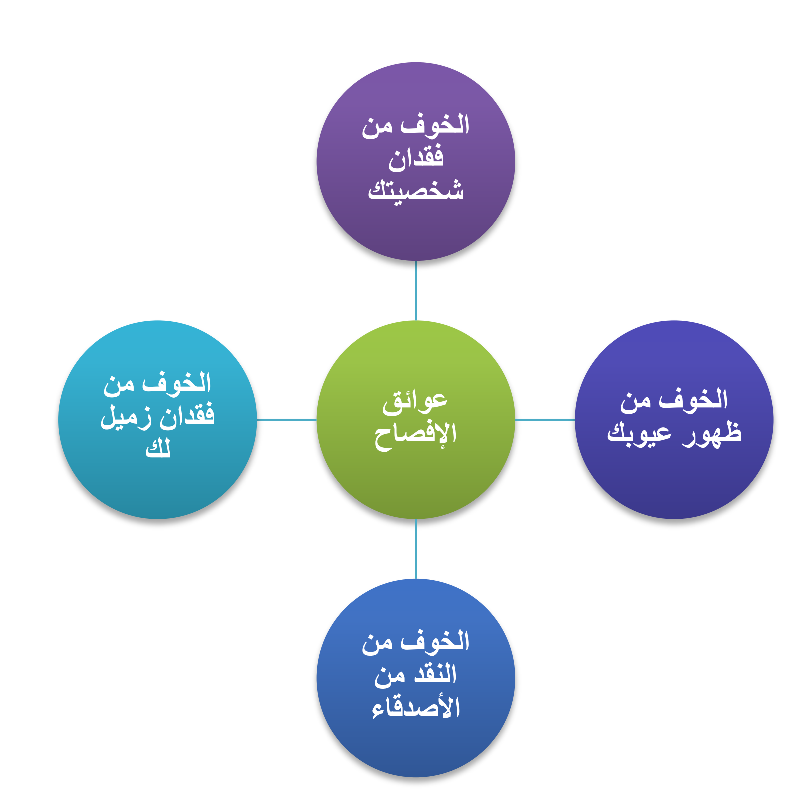
1) **المنطقة المكشوفة:** وتحوي معلومات معينة عن الفرد التي تكون ظاهرة للآخرين, مثل لون الشعر والمظهر العام والوظيفة ، إضافة إلى معلومات يقدمها لهم طواعية.
2) **منطقة الأسرار:** وتحوي المعلومات التي يتعمد الفرد بإخفائها عن الآخرين. فهناك أمور لا نريد للبعض أن يعرفها عنا، وبالتالي نسعى إلى حجبها عنهم. فعلى سبيل المثال قد يخفي فرداً ما مشاعره تجاه شخصاً آخر بينما لا يجد حرجاً من ذكر ذلك لأصدقائه المقربين.
3) **المنطقة العمياء:** المنطقة التي تحوي معلومات لا نعرفها عن أنفسنا ولكن ظاهرة للأشخاص الآخرين. ولعل أوضح مثال على ذلك نزوع بعض الأشخاص إلى تكرار كلمة معينة بشكل مستمر أثناء حديثهم (مثل تكرار كلمة "يعني" أو "في الحقيقة") أو إحداث حركة لا إرادية عندما تسلط عليه الأنظار (مثل هز الركبة أو ابتسامة صفراء).
4) **المنطقة المجهولة:** وهي المنطقة التي تحوي معلومات غير معروفة من الجميع وتمثل جميع أبعاد شخصياتنا والتي لم يتم اكتشافها حتى الآن. فقد يظن الواحد منا أنه شجاع إلى أن يتعرض لخطر محدق فيكتشف خلاف ذلك.

وتجدر الإشارة إلى أن مساحات الإفصاح وعدم الإفصاح الخاصة بالفرد تختلف باختلاف الشخص المقابل، بل إنها تختلف مع نفس الشخص من وقت لآخر. فكلما ازدادت درجة الثقة بين طرفي الاتصال، كلما ازدادت مساحة المنطقة المكشوفة، وهذا لا يعني بأن الفرد سيقوم بالإفصاح عن معلومات أكثر للشخص المقابل فقط، بل إنه على الأرجح سيكتشف أموراً أخرى في ذاته لم يكن يعرفها من قبل. وتزداد مساحة هذه المنطقة كلما كانت العلاقة مع الآخر أقوى.

عوائق الإفصاح عن الذات :

كثيراً ما نتردد في الإفصاح عن ذاتنا للآخرين خوفاً من العواقب التي قد نجنيها من وراء ذلك، والتي منها :

- **الخوف من ظهور عيوبك للآخرين:** فالإفصاح عن الذات سيظهر للطرف الآخر القصور في شخصيتك أو في المهارات التي تتمتع بها. وهذا ما يدعو كثيراً منا إلى التردد في طلب المساعدة عندما يضلون الطريق لكي لا يظن الطرف المقابل أنهم تائهون أو أنهم لا يملكون القدرة على تحديد الاتجاهات.
- **الخوف من أي يصبح رفيقك ناقداً لك:** فعندما تطلع شخصاً ما على نقاط ضعفك فإنك بالتالي ستصبح عرضة لهجومه عليك.
- **الخوف من أن تفقد شخصيتك:** فالبعض يرى أن هناك بعض الأمور الخاصة بهم والتي لا ينبغي لأحد أن يطلع عليها. وقد يكون هذا الخوف ظاهراً لدى الشباب في مرحلة المراهقة بصورة أكثر حيث تزداد رغبتهم في الاعتماد على أنفسهم واتخاذ قراراتهم الخاصة دون الرجوع إلى الوالدين أو الأخ الأكبر.
- **الخوف من أن تفقد زميلك.** فقد يكون لدى أحدهم سر دفين لو أطلع عليه زميله لربما أدى إلى ابتعاده عنه أو إلى إنهاء الصداقة التي بينهما. لذا فقد يتردد في إخبار زميله مثلاً بأنه كان يتعاط المخدرات.



الوعي بالذات (self awareness)

لكل فرد حقوق يجب أن يتمتع بها, وليتمتع بها يجب عليه معرفتها وإدراكها إدراكاً تاماً. ومعرفة الحقوق من الأمور الأساسية في بناء الوعي الذاتي للفرد وما يترتب عليها من سمات ذاتية أخرى كالثقة بالنفس وتأكيد الذات وغيرها. لذلك يمر الفرد في عملية تطوير مستمرة تتأثر بالتغيرات والمعلومات والظروف الجديدة التي يتعرض لها الفرد, ويتطلب منه اتخاذ مواقف تجاهها.

مفهوم الوعي بالذات :

يعرف جولمان الوعي بالذات بأنه: "هو معرفة الحالات الداخلية للفرد (مشاعره, معتقداته, اتجاهاته وتفصيلاته ومعارفه الإدراكية, وأن يستخدم هذه المعرفة كدليل في اتخاذ القرار وحل المشكلات لان المعرفة ترتبط بشعور الفرد وسلوكه وتفكيره".

أهمية الوعي بالذات :

يمكن اجمال أبعاد مفهوم الوعي بالذات فيما يلي:

1- **الوعي الانفعالي:** وهو معرفة الفرد لانفعالاته وتأثيراتها, فالأفراد هنا على معرفة تامة بمشاعرهم وما يحسون بها وسبب ذلك الإحساس.
2- **التقييم الدقيق للذات:** وهو معرفة نقاط القوة والضعف لدى الفرد.
3- **الثقة بالذات:** وهي إحساس قوي بقيمة الذات وقدراتها.



أهمية الوعي بالذات :

يعتبر مفهوم الوعي بالذات عاملاً رئيساً في تقييمنا لذاتنا, والذي يساعد الفرد إلى معرفة معلومات عن الذات بشكل منظم وموجه باتجاه تطويرها, وتشتمل هذه المعرفة على تحديد نقاط القوة والضعف, التوجهات والتأثيرات الخارجية والقيم والأهداف المستقبلية. حيث هنالك ثلاثة طرق لتقييم ذاتنا من اجل تطويرها وهي:

- تقييم الذات من خلال نظرتنا لذاتنا.
- تقييم الذات من خلال نظرة الآخرين لنا.
- تقييم الذات من خلال مواقف حياتية معينة.

إن مفهوم التقييم للذات يعتبرعملية مهمة للفرد لمعرفة مكامن القوة والضعف لديه, وتساعد أيضاً في التعرف على المؤثرات المحيطة والقيم الخاصة التي تلعب دوراً في تحديد توجهاته المختلفة, والتي تلعب دوراً أيضاً في مدى ثقته بنفسه. ومن خلال هذه العملية أيضاً, يمكن للفرد تقييم أهدافه ومدى ملاءمته لقدراته الذاتية, وكيف يمكن أن يطور نفسه باتجاه تحقيق هذه الأهداف. وتحتاج عملية تقييم الذات, إلى عقل متفتح ونظرة نقدية هادفة إلى الذات. فأحياناً يكون من الصعب على الشخص مثلاً النظر بموضوعية إلى أمور ذاتية وتقييمها, ولهذا ومن خلال الطرق والأدوات المختلفة يمكن للفرد أن يستعين أيضاً بغيره لمعرفة ذاته, فهناك أشخاص مقربون يمكن لهم أن يساعدونا على التفكير بأمور ذاتية لم نكن نعيها عن أنفسنا.

تقدير الذات (Self Esteem)



يعتبر مفهوم تقدير الذات من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير من الباحثين,لا سيما المهتمين بمجال الشخصية. حيث عرفها **جارارد** بأنه "كيفية نظرة الفرد لذاته, وتعني أن ينظر الفرد إلى ذاته نظرة تتضمن الثقة بالنفس بدرجة كافية, وإحساس الفرد بكفاءته وجدارته وتقبله لخبرات الآخرين".

ويمكن تعريف مفهوم تقدير الذات على أنه: عبارة عن تقييم الفرد لذاته, وهذا التقدير يعكس شعور الفرد بالجدارة والكفاية.

أهمية تقدير الذات :

أشار العديد من الباحثين إلى أهمية تقدير الذات في حياة الأفراد. حيث تنبع أهمية تقدير الذات من خلال ما يصنعه الفرد لذاته, ويؤثر بوضوح في تحديد أهدافه واتجاهاته واستجاباته نحو ذاته ونحو الآخرين. حيث أشار "عبد الرؤوف" إلى أن الذات هي أساس التوافق بالنسبة للفرد من خلال إشباع حاجاته المختلفة دون أي تعارض مع متطلبات الحياة وظروف البيئة المحيطة به. كما مقدرة الفرد على تحقيق التوازن يساعده على رفع مستوى تقديره لذاته, والذي بالتالي يعكس إحساسه بالأمن ويمكنه من بتوظيف طاقته النفسية نحو معرفة حقائق الحياة.

مستويات تقدير الذات :

يرى الكثير من العلماء إن هناك العديد من المؤثرات الذي يتعرض لها الفرد والتي تتحكم في تصرفاته وردود أفعاله, مما بالتالي تؤثر على مستوى تقدير الفرد لذاته. فلتقدير الذات ثلاثة مستويات ولكل مستوى خصائص تميز الفرد عن غيره, حيث تصنف مستويات تقدير الذات إلى :

المستوى المرتفع لتقدير الذات

يمتلك الفرد شعور بأنه إنسان ناجح جدير بالتقدير وتنمو لديه الثقة بقدراته لإيجاد الحلول لمشكلاته ولا يخاف من المواقف التي يجدها حوله بل يواجهها بكل إدارة. كما يشعر الفرد بأنه ذو قيمة وأهمية, وإنهم جديرون بالاحترام والتقدير, كما إنهم يثقون بصحة أفكارهم.

المستوى المنخفض لتقدير الذات

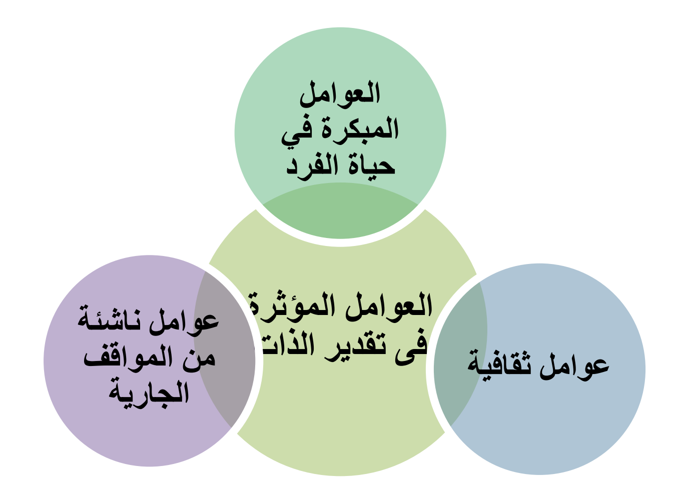
حيث يمتلك الفرد تقدير منخفض للذات وعدم الرضا بحق ذاته أو رفضها. كما يتصف الفرد الذي لديه تقدير منخفض بأنه يفتقر إلى الثقة في قدراته, وغير قادر على حل مشكلاته والإحساس بالعجز والقلق نحو التعامل مع الآخرين.

المستوى المتوسط لتقدير الذات

ويقع الفرد ذوي التقدير المتوسط للذات بين هذين النوعين وتكون انجازاتهم متوسطة.

العوامل المؤثرة في تقدير الذات :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في مستوى تقدير الذات لدى الفرد منها:



- **عوامل ترجع إلى المراحل الأولى من حياة الفرد:** مثل الإسراف في الحماية القائمة على التسلط من قبل الوالدين, والتسلط من قبل الغير, والصرامة المفرطة في العقاب والثواب.
- **عوامل ثقافية:** كالنظام الاستبدادي في الأسرة والتربية الاستبدادية في الأماكن التعليمية.
- **عوامل ناشئة من المواقف الجارية:** كالعيوب الجسمية, والنجاح والفشل والشعور بالاختلاف عن الغير, والرفض من قبل الأفراد الآخرين.

إن تقدير الذات يعبر عن الحكم على صلاحية الفرد من خلال اتجاه تقويمي نحو الذات في المجالات الاجتماعية والشخصية والأكاديمية, وأن إحساس الفرد بتقدير الآخرين له يساعده في رفع تقدير لذاته, وعلى العكس فعندما يحرم الفرد من التقدير من طرف الآخرين سواء في المنزل أو الأصدقاء فان هذا يؤدي به إلى العزلة والوحدة أو الانحراف وبالتالي ينخفض تقديره لذاته. من هنا يمكن القول إن الذات عند الفرد تنمو وتتحقق من خلال اتصالاته وخبراته الاجتماعية, فمن خلال تعامله مع الوسط الأسري, الاجتماعي والمدرسي يقدر الفرد ذاته سواء بالسلب أو الإيجاب باعتبار الوسط مصدر تشجيعه أو إحباطه ومصدرا لتقيمه المستمر.

بناء العلاقات الاجتماعية وكسب الآخرين

يعتبر الاتصال الشخصي له أهمية في نجاح الفرد في حياته وفي تعامله مع الأفراد من حوله.

ويرتبط الاتصال الشخصي بالعلاقات الشخصية مع الناس من حولنا على مختلف أنواعها سواء أكانت هذه العلاقات حديثة أم قديمة، وقتية أم طويلة المدى، سطحية أم حميمة، مستقرة أم مضطربة، ملئ بالحب أم البغض، مهمة أم ثانوية ، إلى غير ذلك. فبغض النظر عن الطريقة التي نصف بها علاقاتنا بالآخرين فنحن نحتاج إلى إنشاء مثل هذه العلاقات وإلى المحافظة عليها وإلى التواصل المستمر مع أطرافها من خلال الاتصال الشخصي. وبعبارة أكثر دقة، يمكن القول بأن إنشاء العلاقات الشخصية مع الآخرين وتدعيم هذه العلاقات أو تأكيد وجودها أو إضعافها أو تأجيلها أو إنهائها يحدث من خلال التواصل معهم.



أهمية الاتصال الشخصي وبناء العلاقات الاجتماعية:

يوفر الاتصال الشخصي إشباعاً لبعض احتياجاتنا الشخصية والتي منها:

الاستمتاع: وهو أكثر أنواع الاتصال ويعني الإحساس بالمتعة عند تواصلنا مع الآخرين. ومثال ذلك ذهاب فهد بعد انتهاء المحاضرة إلى الكفتيريا لمقابلة زملاءه والاستمتاع بالحديث معهم.

الوجدان: هو التعبير اللفظي وغير اللفظي عن الإحساس الحميم تجاه الأشخاص الذين نحترمهم ونعتني بهم. ومثال ذلك (كم أنا سعيد بتخرجك من الجامعة بتفوق)،(عندما يقبل الشاب رأس والديه).

الانتماء: حاجة الفرد لشعوره بأنه جزء من المجتمع الذي يعيش به. والأمثلة عليها كثيرة منها: تناول الطعام مع مجموعة من الأشخاص ونستمتع بأوقاتنا مع مجموعة أخرى، ونسعى للتحصيل العلمي مع مجموعة ثالثة، ونتشوق إلى العمل بعد التخرج مع آخرين.

الهروب: وتعني الاتصال بالأشخاص المقربين للخروج من أعباء العمل. وخير مثال على ذلك إجراء سعيد مكالمة هاتفية مع زميله حسين في فترة الاختبارات للحديث عن مقرر مهارات الاتصال.

الاسترخاء: كثيراً ما تجدنا نتحدث مع الأهل والأصدقاء طلباً للراحة والابتعاد عن أعباء اليوم. فنحن نتحدث مع زملائنا خلال فترات الراحة، ونمضي بعض الوقت مع الزوجة بعد العودة من العمل، ونخرج للتنزه مع أصدقائنا في عطلة نهاية الأسبوع، كل ذلك بهدف الاسترخاء.

السيطرة: فحاجة الإنسان إلى السيطرة على مجريات حياته وعلى الوقائع التي تحدث أمامه تدعوه إلى التواصل مع من حوله من أشخاص. ومثال ذلك محاولة طالب الجامعة إقناع والديه بالتخصص الذي يرغب في الالتحاق به أو محاولة المرأة إقناع زوجها بالسماح لها بالعمل.

مراحل تطور العلاقات الشخصية

ذكر علماء الاتصال أن العلاقة بين البشر تمر بعدة مراحل سواء كان ذلك في نموها أو في طريقها للتنامي أو التلاشي. فالعلاقات الشخصية بين الأفراد تختلف من فرد إلى أخر, فبعض العلاقات الشخصية تتطور بسرعة, بينما تجد بعضها تتلاشى بسرعة أيضا, في حين بعض العلاقات تستمر مدى العمر.

وقد قسم العالم مارك ناب (Mark Knapp) العلاقات الشخصية إلى عشرة مراحل, خمسة مراحل منها تتنامى من خلالها العلاقات الشخصية وخمسة مراحل أخرى تمر بها هذه العلاقة وهي في طريقها نحو التلاشي.

وفيما يلي عرضا لهذه المراحل العشر مع التركيز على الأنماط الفريدة للاتصال الشخصي في كل مرحلة منها:

1- البداية

وهي المرحلة التي يجتمع فيها الأشخاص لأول مرة, بحيث يحدث تفاعل فيما بينهم في صورة تبادل بعض الأحاديث العابرة أو حتى تبادل النظرات فيما بينهم بحيث يلاحظ كل منهما الآخر. وتكون المحصلة النهائية لهذه المرحلة الاهتمام المبدئي بالطرف الآخر والرغبة في الالتقاء والحديث معه في المستقبل.

وتتصف هذه المرحلة بالغموض، وصعوبة في توقع ردة فعل كل منهما للآخر. لذا يلجأ الفرد في مثل هذه الحالة إلى اختيار مقاطع الحديث المألوفة لدى عامة الناس والتي لا تؤدي إلى شعور الطرف الآخر بعدم الارتياح. فعلى سبيل المثال، قد نبدأ الحديث بأن نقول: "مرحباً. كيف حالك ؟ فيأتي الرد المباشر: "بخير. كيف حالك أنت ؟" بالطبع نحن لم نقصد السؤال عن الحالة الصحية للشخص الآخر، ولكن في الواقع أرسلنا رسالة ضمنية له تقول: "قد لاحظت وجودك وأريد أن أتحدث إليك، هل أنت لاحظت وجودي وتريد التحدث إلي أيضاً ؟

2- التجربة

يسعى الأشخاص في هذه المرحلة إلى تعرف كل منهما على الآخر وإعطاء فرصة لكل منهما للآخر للتعرف علي بعض واكتشاف اهتمامات كل شخص منهم. وتتصف هذه المرحلة بدرجة عالية من الأمان الاجتماعي، وتبادل الموضوعات ذات الاهتمام المشترك فيما بينهم باستخدام اللغة العامة والمألوفة (مثلاً: موضوعات تتعلق بالمادة الدراسية, حالة الطقس، الأشخاص المعروفين لكليهما، مباراة كرة القدم,). ويكون الالتزام نحو الطرف الآخر محدوداً، بل إنه قد يبقى كذلك ما دامت هذه العلاقة. وتجدر الإشارة إلى أن الكثير من العلاقات الشخصية التي نكونها نحو الآخرين لا تتجاوز هذه المرحلة. وهذا لا يعني بالضرورة أن هذه العلاقات غير مجدية أو غير مهمة بالنسبة لنا، بل على العكس إذ يمكن للعديد منها أن تكون صداقات تشبع بعض احتياجاتنا الشخصية.

3- التعزيز / التكثيف

عندما يزداد الارتباط بين شخصين ويصبحان أكثر التزاماً نحو بعضهما البعض تكون هذه العلاقة قد بلغت حد الصداقة الحميمة. وتكون مظاهر هذه المرحلة متمثلة في تكرار اللقاءات بين الطرفين وفي أماكن متعددة. كما أن طبيعة الحوار الذي يتم بينهما يصبح أكثر خصوصية من خلال إفصاح كل منهما عن بعض المعلومات الخاصة للطرف الآخر مع توفر حالة الحذر من كلا الطرفين فيها، مثلاً : "أنا أكبر إخوتي لذا فإن أبي يعتمد علي كثيراً في تنفيذ بعض أعماله"، أو "أنا لا أجيد قيادة السيارة"، أو " أنا إنسان حساس جداً". كما تتصف هذه المرحلة إلى تأكيد قبول الطرف الثاني لتطوير العلاقة من خلال (التدرج). فعندما يبوح أحدهما بمشاعره نحو الآخر فهو ينتظر سماع مشاعر الآخر نحوه. وإذا قدم هدية للآخر تعبيراً عن الصداقة التي تجمعهما فهو ينتظر هدية مماثلة منه.

4- التكامل

يمكن للعلاقة بين اثنين أن تتطور إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معاً، وتنسيق مواعيدهما اليومية، وتكوين اهتمامات ومشاعر وقيم مشتركة فيما بينهما. بل قد تجدهما يسعيان إلى أن يصبح أصدقاء الأول أصدقاء للثاني والعكس صحيح. كما أن الناس من حولهم يتوقعون رؤيتهما سوياً، وعندما لا يحدث ذلك ستجدهم يسألون الشخص الذي حضر عن رفيقه. ويكوِّن الرفيقان في هذه المرحلة التزاماً عميقاً نحو بعضهما البعض وشعوراً مشتركاً بأهمية هذه العلاقة لكليهما. ويكون الاتصال مليئاً بالمشاعر الفياضة نحو الطرف الثاني ("يبدو عليك التعب. هل تريد أن أخذك إلى الطبيب"). بل ربما تتطور العلاقة بحيث يحس الواحد من داخله بمشاعر وقيم الشخص الثاني ("كم أتمنى لو رافقني محمد إلى المطعم، أكيد أنه سوف يعجب بنكهة الطعام"). ومع مضي الوقت يكوِّن الاثنان تصوراً مشتركاً عن الحياة من حولهما وعن العلاقات التي تربطهما، مما يؤدي إلى انتقال لغة الحوار من الفردية إلى الجماعية ("فكرتنا" بدلاً من " فكرتي "، "سيارتنا" بدلاً من "سيارتي"). وقد يؤدي ذلك أيضاً إلى ظهور تشابه واضح في سلوكهما وأفعالهما نحو الآخرين.

5- الارتباط

يحدث في هذه المرحلة من العلاقة اتفاقاً ضمنياً بين طرفي العلاقة حول واجبات ومسئوليات كل منهما نحو الآخر. حيث يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر. تتصف هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاع فيما بينهما وهي المرحلة الحاسمة لاستمرار العلاقة أو تلاشيها.

6- الاختلاف

تتميز هذه المرحلة ببداية وجود اختلاف فيما بين الطرفين حول مواضيع معينة, بحيث أن هذا الاختلاف هو الذي يحدد طبيعة العلاقة بينهم في المستقبل إما النمو أو التلاشي. فمن

الممكن أن تبقى العلاقة قوية في كثير من الأحيان نتيجة لملاحظة الاحتياجات الفردية لكلا الطرفين والاتفاق بينهما على الاهتمام بإشباعها وتحديد الآلية التي ستسير عليها العلاقة بينهم مستقبلاً . و العكس يمكن أن يقودنا الاختلاف إلى مزيد من التباعد في علاقتنا الشخصية. فالمشاكل غير المحلولة تتفاقم عادة وتؤدي إلى انفصال الطرفين في أنشطتهما وأعمالهما اليومية.

7- التقييد

في هذه المرحلة من العلاقة تبدأ إعادة بلوره حدود و طبيعة العلاقة بين الطرفين ، حيث يكون التفاعل بينهم مقيداً إلى أضيق الحدود وكل واحد منهم في عزلة عن الآخر. ويصبح الحوار بينهم سبباً للشجار في كثير من الأحيان، حيث يكون الحديث بينهم محدوداً جداً ("لا أريد التحدث في هذا الموضوع" أو "ألا ترى أني مشغول الآن" أو "لندع مناقشة ما حدث ولنبقى أصدقاء"). حيث يبقي الطرفان في هذه المرحلة خلافهما بعيداً عن أعين الناس الى حدِ ما .

8- الركود

تمتاز هذه المرحلة من العلاقة بالتردد في إنهاء العلاقة وحاجة كل من الطرفين لبقاء العلاقة ، حيث تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها, ويكون كلا الطرفين حذراً جداً في اختيار طبيعة الألفاظ والكلمات التي تدور بينهما.

9- التجنب

يؤدي توتر العلاقة بين الطرفين إلى نوع من الانفصال الشعوري بينهما في كلا المرحلتين السابقتين. إلا أن الانفصال في هذه المرحلة يتفاقم بشكل ملحوظ بحيث يعمد الاثنان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض.

وينقطع الاتصال الشخصي بين الاثنين مما يعزز حدوث الفرقة فيما بينهما. ويكون التواصل محدوداً وموجزاً وفي بعض الأحيان عدائياً ("لست مهتماً برؤيتك" أو "لا تعاود الاتصال بي فليس هناك ما نناقشه"). وقد يصل الأمر بين الاثنين إلى تجاهل وجود الآخر حتى وإن تواجدا في نفس المكان، ولسان حال كل منهما يؤكد على رفض الطرف الآخر وإنهاء العلاقة التي كانت تجمعهما فيما سبق.

10- الإنهاء

في هذه المرحلة تنتهي العلاقة بين الطرفية كلياً باتخاذ إجراءات عديدة لإنهائها حيث سيصاحب هذه المرحلة كثيراً من مشاعر الحزن والأسى قد تدوم لفترة طويلة.

لذلك تتميز كل علاقة شخصية بتفردها في مسار تطورها من مرحلة إلى أخرى. فربما تتجاوز بعض العلاقات الشخصية مرحلة ما بشكل سريع جداً، وقد تنتقل بعض العلاقات إلى مرحلة متقدمة دون المرور عبر مرحلة سابقة لها، كما أن بعض العلاقات يمكن أن ترجع إلى الوراء لزيارة مرحلة ما كان قد تم الانتهاء منها مسبقاً. وهذا يقودنا إلى التأكيد على أن كل علاقة فريدة عن غيرها من العلاقات في مجريات الأحداث التي تمر بها. وتجدر الإشارة إلى أنه ليس من الضروري أن تمر جميع العلاقات الشخصية بين البشر بكل هذه المراحل العشر، بل على العكس فإن عدداً قليلاً من العلاقات البشرية يمر بها جميعاً (كعلاقة حميمة جداً بين صديقين، أو علاقة رومانسية بين زوجين).

الخاتمة

إن تنمية المهارات الذاتية والاجتماعية تسفر عن شخصية متزنة قادرة على تحمل المسؤولية وتأكيد الذات, والمنفتحة والمتعاونة والقادرة على فهم الآخرين والقادرة أيضا على حل المشكلات وعلى التواصل الفعال وتوقع النتائج المترتبة على السلوك. من هنا ظهرت أهمية الذكاء الاجتماعي والذي يساعد على فهم الفرد لذاته وانفعالاته وتنظيمها وفق فهم انفعالات الآخرين والتعامل مع المواقف الحياتية وفقا لذلك.

المراجع:

- احمد ، عكاشة (1998): الطب النفسي المعاصر، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- عزة، سعيد و عبد الهادي، جودت, (1999): نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الإسكندرية، مصر.
- السرحان ، عبير (1996): العلاقة بين مفهوم الذات ومركز الضبط لدى الطلبة الجامعيين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- فؤاده، هدية (1998):الفروق بين المتوافقين زوجيا وغير المتوافقين في درجة العدوانية ومفهوم الذات، دراسة للأطفال في فئة السن من (10-12) عاما، مجلة علم النفس، مجلد 12، عدد 47، ص16-20.
- جاد الله ، خليفة (2000). اثر التربية الموسيقية على مفهوم الذات لدى طلبة العاشر الأساسي في المدارس الحكومية في مدينة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية، نابلس ، فلسطين.
- صلاح ، جهاد أسعد . (2000) مفهوم الذات عند أبناء المعتقلين وغير المعتقلين للفئة العمرية (7-15) سنة في محافظة بيت لحم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القدس، القدس ، فلسطين.
- حمامة ، فاديه كامل (2010): الاغتراب النفسي وتقدير الذات لدى خريجات الجامعة العاملات والعاطلات عن العمل"، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الثاني، العدد 2.
- المصطفى ، محجوب الصدق :(1998) تقدير الذات لدى الشيوخ والمسنين وعلاقته بالاكتئاب" دراسة ميدانية بالولاية الشمالية " رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الخرطوم.
- جبريل ، موسى . (1995) تقديرات الأطفال لمصادر الضغط النفسي لديهم وعلاقتها بتقديرات، آبائهم وأمهاتهم ، مجلة دراسات " العلوم الإنسانية " الجامعة الأردنية ، مجلد 22 أ، عدد3 .
- قاسم ، أنس . (1998) أطفال بلا أسر ، ط 1 ، مركز الإسكندرية للكتاب ، الإسكندرية ، مصر.
- امزيان ، زبيدة (2007)" علاقة تقدير الذات للمراهق بمشكلاته وحاجاته الإرشادية" رسالة ماجستير، جامعة باتنة ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم النفس.
- عزت ، داليا (2004)" سيكولوجية الطفل والمراهق"، الطبعة الأولى، مكتبة مديولي، القاهرة.
- راضي، فوقية محمد. (2001). اثر الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي والقدرة على التفكير ألابتكاري لدى طلاب الجامعة. مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة (45) 169-204.
- رزق، محمد عبد السميع. (2003). مدى فاعلية برنامج للتنوير الانفعالي في تنمية الذكاء الانفعالي للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية ، 16 (2), 62-131.
- عثمان ، فاروق السيد و عبد السميع ، رزق محمد. (2001). الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه، مجلة علم النفس ، (58) ، 32-51.

- عثمان، يسري و العثيمين، خالد. (2011). مهارات الاتصال. جامعة الدمام. الطبعة الأولى. الدمام، المملكة العربية السعودية.

- Ciarrochi, J., Chan, A.,Caputi,P, & Roberts, R .(2001). Measuring emotional intelligence. In Ciarrochi , J., Forgas, J. P., & Mayers , J . (Eds) Emotional intelligence in everyday life (pp 25-45). Philadelphia: Psychology Press.
- Goleman, D (2001).An Ei–Based theory of performance , In Cherness,C. and Goleman, D. The emotionally intelligence work place, San Francisco : Jossey- Bass.

مراجع ومصادر إثرائية

- ممدوحة سلامة:(1991) المعاناة الاقتصادية في تقدير الذات و الشعور بالوحدة النفسية لدى طلبة الجامعة ، مجلة دراسات نفسية ، ك ج 1، 3، تصدر عن رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، القاهرة.
- كفافى ، علاء الدين:(1997) الصحة النفسية ، الطبعة الرابعة ، القاهرة : دار هجر للطباعة والنشر والتوزيع والإعلان.
- الشرقاوي ، انور (2003). الاستقلال عن المجال الادراكي وعلاقته بمستوى الطموح ومفهوم الذات لدى الشباب من الجنسين، علم النفس المعرفي المعاصر، الطبعة الثانية ، مكتبة الانجلو، القاهرة: مصر.

- Positive Psychology: The Science of happiness and human strengths. New York: Brunner-Routledge.



الوحدة السادسة

الذكاء الأجتماعي
وعلاقته بالاتصال الفعال



محتويات الوحدة

- تعريف الذكاء الاجتماعي
- الذكاء الاجتماعي فى الإسلام
- أهمية الذكاء الاجتماعي
- خصائص الذكاء الاجتماعي
- تنمية الذكاء الاجتماعى
- تصنيفات الأنماط البشرية

زمن الوحدة

أسبوعان, بما يعادل (4) ساعات تدريبية

الهدف العام للوحدة

التعرف على أساليب تنمية الذكاء الاجتماعى ، وطرق التعامل مع انماط البشر.

الأهداف الخاصة

يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن :

- يتعرف على مفهوم الذكاء الاجتماعى .
- يوضح أساليب تنمية الذكاء الاجتماعى .
- يشرح طرق التعامل مع كل نمط من انماط البشر .
- يوضح أبعاد الذكاء الاجتماعى فى التعامل مع البشر .
- يشارك بفعالية فى الأنشطة الاجتماعية بالجامعة .
- يبادر بشكل ايجابى فى التكاليف التى تقوم بها مجموعته .
- يستخدم الذكاء الاجتماعى فى تعاملاته داخل الجامعة وخارجها .
- يتعامل بايجابية مع كل نمط من أنماط البشر .

المشاريع المكملة للإطار النظري في الوحدة الأولى

مجموعة من الانشطة الجماعية والفردية من خلال تطبيق استراتيجية التعلم التعاوني وحلقات النقاش والعصف الذهني .

المقدمة :

يعتبر الذكاء الاجتماعي من الجوانب الهامة في الشخصية، لكونه يرتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وعلى تكوين علاقات اجتماعيه ناجحة . أي إنَّه بقدر ما يكون الإنسان متمتعاً بالقدرة على التفاعل الاجتماعي وإقامة علاقات مع الآخرين بقدر ما يكون ذكياً، وهذا ما : يطلق عليه الذكاء الاجتماعي ومن الملاحظ أن هامش التطوير في الذكاء الاجتماعي أوسع بكثير من هامش التطوير في الذكاء العقلي ، ولا شك أن معظم القضايا والمشكلات والنزاعات والحوادث التي تحدث بين أفراد الأسرة الواحدة ، أو بين أفراد المجتمع أو بين الأسر والجماعات داخل المجتمع ، أو بين المجتمعات، سببها زيادة التوتر والانفعالات بصورة يصعب السيطرة عليها، وبالتالي قلة التفكير وعدم التحكم في هذه الانفعالات وخاصة السلبية منها "السيئة" بواسطة العقل، وبالتالي يظهر لنا أهمية الذكاء الاجتماعي ودوره الإيجابي في السيطرة على هذا القرن ، والذي اشتدت فيه الصراعات النفسية سواء داخل المجتمع أو بين المجتمعات ، وما يتطلبه هذا الضبط من ذكاء وتفكير بصفة عامة والذكاء الاجتماعي بصفة خاصة ، فزيادة هذا النوع من الذكاء لدى أفراد المجتمع يؤثر في ضبط النفس والانفعالات بينهم ، ويساعد في تحويل هذه الانفعالات السيئة من كره وبغض واحتقار وتدبير مؤامرات وغيبة ونميمة وإثارة الفتن العدوانية... الخ إلى الانفعالات الإيجابية من حب وتقديم المساعدات للمحتاجين واحترام وصدق وأمانة ، أي إلى إعلاء وتسامي لهذه الانفعالات السيئة في صورة يقبلها المجتمع وتساعد في تقدمه وازدهاره، وبالتالي إبداعه قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ ٱلَّذِينَ يُنفِقُونَ فِى ٱلسَّرَّآءِ وَٱلضَّرَّآءِ وَٱلْكَٰظِمِينَ ٱلْغَيْظَ وَٱلْعَافِينَ عَنِ ٱلنَّاسِ ۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٤﴾ ﴾ آل عمران: ١٣٤ فالذكاء الاجتماعي يجمع بين انفعالات الشخصية ، والانفعالات في سياقها الاجتماعي ، فهو القدرة العقلية التي تعمل خلال التفاعل بين الجانب العقلي والاجتماعي في الشخصية ، فالوجدان يعطي الإنسان معلومات ذات أهمية وهذه المعلومات تجعله يفسرها، ويستفيد منها ، ويستجيب لها من أجل أن يتوافق مع المشكلة أو الموقف المتوتر بشكل أكثر. والذكاء الاجتماعي يشمل القدرة على إدراك الانفعالات وتقييمها والتعبير عنها ويشمل القدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الاجتماعية ، والقدرة على توليد المشاعر والوصول إليها وفهم الآخرين وكيفية التعامل معهم ، ويشمل أيضاً القدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الاجتماعي والعقلي ، فالفرد الذكي اجتماعياً أو انفعالياً أو وجدانياً يعتبر فرداً أفضل من غيره في التعرف على انفعالاته وانفعالات الآخرين، ولديه قدرة كبيرة على التعبير عن انفعالاته بصورة دقيقة تمنع سوء فهم الآخرين له ، وسوء فهمه للآخرين ، فعندما يغضب فإن لديه القدرة على عكس انفعال الغضب على ملامح وجهه وصوته ، كما أن لديه القدرة على إظهار التعاطف مع الآخرين، وفهم وتحليل انفعالاته كالتمييز بين الشعور بالذنب ، الغضب ، الشعور بالحسد ، الغيرة كما أن لديه القدرة على السيطرة على انفعالاته بطريقة تنمي قدراته العقلية والاجتماعية كتأجيل إشباع حاجاته وكبح جماح غضبه .

نتيجة لما جاء أعلاه ، فإن الفرد الذكي اجتماعياً ، هو الذي يستطيع أن يكو ن علاقات اجتماعية طيبة ، ويتميز بدرجة عالية من التفاعل الاجتماعي ، فضلاً عن أن لديه نسيج اجتماعي متميز مع أفراد مجتمعه ، الأمر الذي يساعده على تحقيق أعلى درجات التوافق الشخصي والاجتماعي .

مفهوم الذكاء الاجتماعي:

يعرف الذكاء الاجتماعي بانه : "القدرة على فهم مشاعر وافكار الاخرين ، والتعامل مع البيئة بنجاح والاستجابة بطريقة ذكية في المواقف الاجتماعية ، وتقدير الشخص لخصائص الموقف تقديراً صحيحاً والاستجابة له بطريقة ملائمة بناءً على الوعي الاجتماعي "



وفي موسوعة علم النفس تم تعريف الذكاء الاجتماعي بانه :
"ذلك النوع من الذكاء الذي يراه الفرد مناسباً في معاملته مع الاخرين ، وفي ممارساته الاجتماعية "،وان الذكاء الاجتماعي العالي مرادف لمفهوم اللباقة والبراعة ،والقدرة على التكيف وسط بيئته الاجتماعية ،والنجاح في العلاقات الاجتماعية.

الذكاء الاجتماعي فى الإسلام :

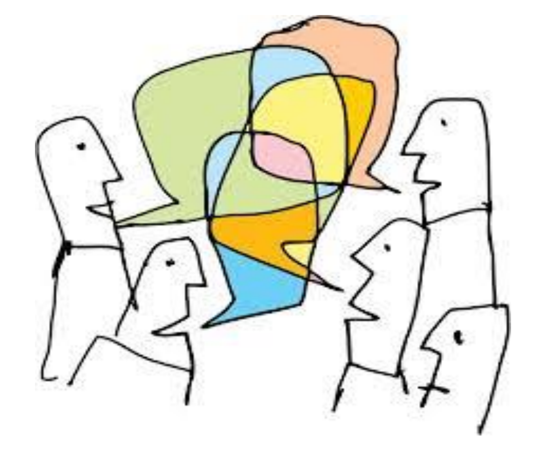
لكي يعبد المسلمون الله كما يرتضي فأنه لم يتركهم يشرعون لأنفسهم ، وشرع لهم المبادئ الاجتماعية ، والاسس التي يقوم عليها التعامل بين الأفراد ، وفي ما يلي ذكر لبعض هذه الامثلة:

- حسن الخلق : قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴿٤﴾ ﴾ **القلم: ٤**
- مخالطة الناس والصبر على أذاهم : عن ابن عمر رضى الله عنه أنه قال : قال رسول الله (ص) : " المؤمن الذى يخالط الناس ويصبر على أذاهم خير من الذى لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم " (الترمزى ، 1985 :663)
- السعي للإصلاح بين الناس : قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ إِنَّمَا ٱلْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا۟ بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾ ﴾ **الحجرات: ١٠**
- تجنب قول الزور :قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ وَٱلَّذِينَ لَا يَشْهَدُونَ ٱلزُّورَ وَإِذَا مَرُّوا۟ بِٱللَّغْوِ مَرُّوا۟ كِرَامًا ﴿٧٢﴾ ﴾ **الفرقان: ٧٢**
- تجنب ظن السوء :قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ ٱجْتَنِبُوا۟ كَثِيرًا مِّنَ ٱلظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ ٱلظَّنِّ إِثْمٌ ۖ وَلَا تَجَسَّسُوا۟ وَلَا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا ۚ أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ ﴿١٢﴾ ﴾ **الحجرات: ١٢**
- عدم السخرية من الناس :قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُونُوا۟ خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَآءٌ مِّن نِّسَآءٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ ۖ وَلَا تَلْمِزُوٓا۟ أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا۟ بِٱلْأَلْقَٰبِ ۖ بِئْسَ ٱلِٱسْمُ ٱلْفُسُوقُ بَعْدَ ٱلْإِيمَٰنِ ۚ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُو۟لَٰٓئِكَ هُمُ ٱلظَّٰلِمُونَ ﴿١١﴾ ﴾ **الحجرات: ١١**

- ادخال السرور على القلوب : عن أنس ابن مالك رضى الله عنه أنه قال : قال رسول الله (ص) : من لقى أخاه بما يحب الله ليسره بذلك سره الله يوم القيامة (الطبرانى ، 1986 : 288)
- افشاء السلام : عن أبو هريرة رضى الله عنه أنه قال : قال رسول الله (ص) : لا تدخلون الجنة حتى تؤمنوا ، ولا تؤمنوا حتى تحابوا أولا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم : أفشوا السلام بينكم) مسلم ، 2003: 74)
- اللين في التعامل مع الناس : **قَالَ تَعَالَى: ﴿ وَلَا تَسْتَوِي ٱلْحَسَنَةُ وَلَا ٱلسَّيِّئَةُ ٱدْفَعْ بِٱلَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا ٱلَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُۥ عَدَٰوَةٌ كَأَنَّهُۥ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴿٣٤﴾ ﴾ فصلت: ٣٤**

أهمية الذكاء الإجتماعى :

- حسن التصرف في المواقف الإجتماعية والنجاح في التعامل مع الآخرين.
- معرفة الحالة النفسية للآخرين .
- اقامة علاقات اجتماعية ناجحة وزيادة الكفاءة الإجتماعية لدى الفرد.
- التنبؤ بالسلوك لدى الأفراد وبردود الأفعال خاصة.
- تنمية حب الإنتماء الى الجماعات والأفراد وتكوين صداقات حميمة.
- التعاطف مع الأخرين واحترام وجهات نظرتهم وتقديم النصح والإرشاد لهم.
- إدارة التحديات اليومية وتحويل الانفعالات السلبية إلى إنفعالات إيجابية .
- تنمية جميع المهارات التي تتصل بالذكاء الإجتماعي من خلال ممارستها في الحياة اليومية.
- إظهار شخصية الفرد الإيجابية والإجتماعية في جميع ميادين الحياة مثل الحياة العلمية والحياة العملية والحياة المهنية.



خصائص الذكاء الاجتماعى :


يتميز من يتمتع بالذكاء الإجتماعى بالصفات التالية:

- يستمتع بصحبة الناس أكثر من الانفراد.
- يبدو قائداً للمجموعة.
- يعطي نصائح للأصدقاء الذين لديهم مشكلات.
- يحب الانتماء للنوادي والتجمعات أو أي مجموعات منظمة.
- لديه صداقة حميمة مع اثنين أو أكثر.
- يبدي تعاطفاً واهتماماً بالآخرين.
- يسعى الآخرون لمشورته وطلب نصحه.
- يفضل الألعاب والأنشطة والرياضة الجماعية.
- يسعى للتفكير في مشكلة ما بصحبة الآخرين أفضل مما يكون بمفرده.



- يعبر عن مشاعره وأفكاره واحتياجاته.
- يحب المناقشات الجماعية والإطلاع على وجهات نظر الآخرين وأفكارهم.
- يمكنه التعرف على مشاعر الآخرين.
- يحب الحصول على أراء الآخرين ويضعها في اعتباره.
- لا يخشى مواجهة الآخرين.
- *يمكنه التفاوض.*
- *يمكنه التأثير في الآخرين.*

تنمية الذكاء الاجتماعي

أكدت الدراسات على أن من أهم واجبات الأسرة ، والمدرسة ، ووسائل الاعلام في رعاية الذكاء الاجتماعي وتنميته لدى اطفالنا وشبابنا ، تعليمهم التصرفات الاجتماعية في المواقف الاجتماعية المختلفة في صورة المعايير السليمة ، والقيم الاجتماعية ، والاخلاقية والدينية.

ويلاحظ أن الفرد اذا هيئت له بيئة غنية بالمثيرات فان هذا ربما يساعد على تنمية ذكائه ، وقد بينت الدراسات أن مثل هؤلاء الافراد يكونون اذكى من نظرائهم الذين لم تفتح عيونهم على مثل هذا الثراء.

فالبيئة الغنية بالمثيرات تعمل على تفتح وازدهار الطاقة العقلية ، وذلك على نقيض البيئة الفقيرة في المثيرات، كما أن العوامل الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في النمو العقلي ، ونوع المثيرات يغذي الذهن ، فالأسرة التي توفر لأبنائها عناصر ثقافية وظروف تربوية مناسبة ، فإنها تساعد على زيادة محتويات اذهانهم ، بعكس الاسر التي تحرم ابناءها التربية الصحيحة فإنها قد تعوق نموهم الذهني وتضعف محتواه، وتنمو الذات من خلال التفاعل الاجتماعي نتيجة وضع الفرد في سلسلة من الادوار الاجتماعية فإنه يتعلم أن يرى بنفسه المواقف الاجتماعية المختلفة ،وفي كل منها يتعلم المعايير الاجتماعية والتوقعات السلوكية.

أنماط البشر وكيفية التعامل معها:

يختلف الأفراد في خصائصهم الشخصية سواءً كانت على مستوى الفرد نفسه (وفقاً لإدراكه)، أم على مستوى تفاعله مع الآخرين (وفقاً لسلوكهم التفاعلى)، ولذلك يمكن تقسيم الأفراد وفقاً لتشابههم في بعض الخصائص، وهذا ما يطلق عليه (النمط)، ومن ثم يختلف كل نمط في خصائصه عن الأنماط الأخرى، وهناك العديد من التقسيمات للأنماط البشرية سوف نتنأولها وفقاً للخصائص الذاتية (الادراك)، والخصائص الاجتماعية (السلوك التفاعلى).



تصنيفات الأنماط البشرية:

تصنيف الأنماط البشرية وفقاً لنمط الادراك:

(السمعي، البصري، الحسي)

تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلى:

نمط السلوك	سماته	طرق التعامل معه
مدَعي المعرفة	- لديه الإجابة عن كل سؤال. - يرغب في فرض رأيه على كل من يحاوره. - يبدي اعتراضات لا صلة لها بالموضوع. - يظهر معرفته بكل المواضيع.	- الثناء على ما لديه من معلومات صحيحة كنوع من المديح. - حأول أن تختصر نقاشك معه قدر الامكان. - تجنب الأحاديث الجانبية معه لأنه سيحأول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك. - استخدم معه الأسئلة المغلقة، والتي لا تحتمل إلَا إجابة واحدة.
الثرثار	- يتحدث في أي موضوع باستثناء الموضوع الأساسي . - يسهب في التحدث لمدة طويلة حتى يقاطعه غيره.	- قاطعه في حديثه مبيناً له أهمية الوقت بالنسبة لك ومدى حرصك عليه . - وجه له بعض الأسئلة حول الموضوع الأساسي .
الباحث عن الاخطاء	- يتركز اهتمامه في البحث عن أخطاء الآخرين. - يستخدم أسلوب الهجوم في تعامله. - ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين.	- ابتسم وكن مرحاً معه واسمعه جيداً. - لا تأخذ اتهاماته لك على محمل الجد حتى لا تفقد السيطرة على نفسك. - لا تجعله يسيطر على سير النقاش من خلال الإشارة غير المباشرة بأن لكل إنسان حدود يجب الالتزام بها.

طرق التعامل معه	سماته	نمط السلوك
- اشرك الآخرين معك لكي توحِد الرأي أمام وجهة نظره. - اطلب منه أن يقبل وجهة نظر المجموعة لمدة قصيرة.	- يتجاهل وجهة نظر الآخرين ولا يحترمها. - لا يرغب في الاستماع إليك. - يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده. - قاس في تعامله مع الآخرين.	العنيد
- وجَه إليه الأسئلة لتقديم وجهة نظره. - ضعه في مواقف مضمونة النجاح لتعزيز ثقته بنفسه. - أخبره أن الإنسان يحترم لمعلوماته وأفكاره ومدى استفادة الآخرين منها.	- غير واثق بنفسه. - متحفظ . - يحاول الاختباء خلف الآخرين ليتجنب الحديث.	الخجول
- استخدم معه عبارات مثل: نعم....ولكن....، أنت محق....ولكن..... - لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة لأنها تعطية الفرصة لإظهار تعاليه.	- يعامل الآخرين بتعالٍ لاعتقاده أنهم أقل منه مستوىً. - يحاول أن يتصيد سلبيات المتكلم وأن يوقعه في المواقف المحرجة.	الأرستقراطي (المتعالى)
- ناقشه في طروحاته بأسلوب منطقي. - عامله باحترام وكن أميناً معه. - تقبل تحدياته واستجب لها بفعإلية.	- يتخذ قراراته بعقلانية ويهتم بالنتائج. - مواقفه إيجابية. - يعترض بأسلوب لبق ومقبول. - يصغي لك جيداً. - متحمس وذكي.	الإيجابي

- أبو حطب ،فؤاد(1999): القدرات العقلية ، مكتبة الانجلو المصرية القاهرة .
- أبوحلاوه، محمدالسعيد(2005):"وضعية الذكاء الاجتماعي في اطار منظومة الانسانية "كلية التربية ، جامعة الإسكندرية.
- أبو ناشي ، منى سعيد (2001):"الذكاء الشخصي وعلاقته في الذكاء الاجتماعي والذكاء الموضوعي"، مجله المصرية لدراسات النفسية ،المجلد الرابع عشر ،العدد 22،ص 219-247.
- الغول، أحمد عبد المنعم محمد (1993):"الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي وعلاقتهما ببعض .العوامل الوجدانية لدى معلمين التربويين وغير التربويين وانجاز طلابهم الاكاديمي ، رساله دكتوراه في فلسفة التربية ،جامعة اسيوط ،كلية التربية ، القسم علم النفس .
- بدران ، أحمد زكي (1982) : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ،بيروت مكتبة لبنان.
- جابر ،عبدالحميد (1997): الذكاء ومقاييسه ، دار النهضة العربية ،القاهرة.
- جلال، سعد (1985): القياس النفسي والاختبارات ، دار الكتاب الحديث للطبع والنشر والتوزيع ، القاهرة.
- الروبي ، سليمان (2006): طريقك الى النجاح والتميز ، سلسلة البرامج الإدارية وتحسين الاداء، دار عالم الثقافة ،عمان.
- رزق ، اسعد (1997): موسوعة علم النفس ، المؤسسة العربية والنشر، بيروت.
- زهران ، حامد عبد السلام (2000): علم نفس الاجتماعي ،الطبعة السادسة ،عالم الكتب ،القاهرة.
- زهران ، حامدعبد السلام (2003): التوجيه والارشاد النفسي ،الطبعة الثالثة ،عالم الكتب ،القاهرة.
- عدس، محمدعبدالرحيم (1997): الذكاء من منظور جديد ، عمان، دار الفكر للتوزيع والنشر.
- كفافي، علاء الدين والنخال، مايسة وسالم، سيهر(2008) : "الارتقاء والانفعالي الاجتماعي لطفل الروضة " ، عمان : دار الفكر ناشرون وموزعون .
- عثمان ،يسرى محمد ، خالد محمد العيثيمين (2012) : مهارات الاتصال ، ط 2، جامعة الدمام، عمادة السنة التحضيرية .

. Marlowe, h. (1984): “The structure of social intelligence .unpublished doctoral dissertation”. University of Florida Gainesville.



الوحدة السابعة

مهارات المقابلة الشخصية
وكتابة السيرة الذاتية والتقرير



محتويات الوحدة

- المقابلة الشخصية
- السيرة الذاتية
- التقارير

زمن الوحدة

أسبوعين بما يعادل أربع (4) ساعات تدريبية

الهدف العام للوحدة

أن يكتسب الطالب المهارات والقدرات اللازمة والتي تمكنه من إجراءالمقابلة الشخصية بدرجة عالية وكافية وفاعلة، ويتعرف على أهم أسس وطرق كتابة وصياغة وترتيب السيرة الذاتية و كذلك كتابة التقارير.

الأهداف الخاصة

يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من الوحدة يكون قادراً على أن:

- يحدد مفهوم المقابلات الشخصية.
- يذكر أنواع ومهارات وقدرات المقابلات الشخصية.
- يستخدم مهارة إثارة الاهتمام وجذب المستمع أثناء المقابلة.
- يتعرف على طرق إزالة القلق والتوتر قبل وأثناء المقابلة.
- يوظف مهارة المقابلة الشخصية بنجاح.
- يقدر الذات ويعزز الثقة بالنفس أثناءالمقابلة وأثناء كتابة السيرة الذاتية.
- يستخدم ما تعلمه في كتابة السيرة الذاتية.
- يتعرف على أهم مكونات ومحتويات السيرة الذاتية المثالية.
- يتعرف على مفهوم التقرير وأهمية كتابة التقرير.
- التعرف على أنواع ومكونات التقارير وكيفية كتابتها.
- يراعى الحيادية والموضوعية أثناء كتابة التقرير.
- يعد تقرير عن أي مؤسسة حكومية.

المشاريع المكملة للإطار النظري في الوحدة السابعة

مجموعة من الأنشطة الجماعية والفردية من خلال تطبيق إستراتيجية التعلم التعاوني وحلقات النقاش والعصف الذهني.

المقدمة

تعد مهارة المقابلة من أهم أنواع مهارات الاتصال الشفهي المباشر وذلك لحدوثها وجهاً لوجه، لذا فإن الأمر يستلزم مراعاة مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية، خوفاً من تشويه المعنى المقصود. وهناك العديد من أنواع المقابلات، منها المقابلة الإعلامية، ومقابلة الاستشارات، ومقابلة التدريب، ومقابلة التوظيف، وسيتم في هذا الوحدة تناول مقابلة التوظيف بشيء من التفصيل لأهميتها في الحياة العملية الوظيفية للطالب نظراً لحاجته الماسة لبعد تخرجه وتوجهه لسوق العمل بعد ذلك، كما سنقدم جزءً مهماً نتناول فيه مهارة كتابة وصياغة وترتيب السيرة الذاتية، وأخيرا سنوضح كيفية كتابة التقرير.

مهارة المقابلة الشخصية Interview skills

1- أهمية المقابلة الشخصية:

تشير الدراسات والبحوث إلى أهمية المقابلات الشخصية كوسيلة من الوسائل التي تسبق عملية اختيار الموظفين، ففي إحدى الدراسات اتضح أن كثير من المنظمات على المستوى القومي في الولايات المتحدة الأمريكية تعتمد على المقابلات بالدرجة الأولى عند اتخاذ قرار باختيار الموظفين.

- والمقابلات الشخصية هي إحدى الوسائل الأساسية التي تعتمد عليها الشركات لاختيار كوادرها الوظيفية كخطوة أولى لبناء فرق العمل التي تصل بالمؤسسة لأهدافها المرجوة.
- وتساعد المقابلات أصحاب الأعمال في اختيار الأفراد المناسبين للأعمال الوظيفية الشاغرة بها وفق مؤهلاتهم وقدراتهم ومهاراتهم لتتجسد على أرض الواقع مقولة "الرجل المناسب في المكان المناسب".
- ونجد على الجانب الآخر أن المقابلات الشخصية تمكن الفرد نفسه في معرفة قدراته ومهاراته ومن ثم اكتساب المرونة والقدرة على التغيير من أجل التحسين والتغيير، فتكرار الفشل في اجتياز المقابلات الشخصية لا يؤدى دائماً لطريق مسدود في الحصول على وظيفة لكنه مؤشر على أن الشخص يسلك الطريق الخاطئ وعليه تعديل مساره فالخطأ لا يعنى الفشل ولكنه انطلاقه نحو التغيير.

2- مفهوم المقابلات الشخصية:

هي اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عمن يستطيع القيام بأعمال وظيفة معينة وفق قدرات ومؤهلات ومهارات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

3- انواع المقابلات الشخصية:



<u>الترقية:</u> وتعقد بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى.

<u>التأديب:</u> وتعقد بهدف توجيه الموظف لسوء أدائه في العمل.

<u>الاستشارية:</u> وتعقد بهدف النصح و الإرشاد حيال امر معين او موضوع معين.

<u>التوظيف:</u> وهي الأشهر وتعقد بهدف اختيار الموظفين وترشيحهم.

4- الاستعداد للمقابلات الشخصية:

أ- قبل المقابلة

- جهز الملابس الرسمية المناسبة التي سترتديها للمقابلة.
- اجمع نسخاً نظيفةً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية، وشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق.
- الثقة بالنفس والقدرات.
- اجمع المعلومات عن المؤسسة التي ستعمل بها بطرق عدة منها: الزيارة المباشرة للشركة، تقاريرها الرسمية، المقالات التي كتبت عن الشركة، اتصل بقسم الموارد البشرية بالشركة واسأل من سيكونون في لجنه المقابلة وكم عددهم، اطلع على موقع الويب الخاص بالشركة.
- الاطلاع والتدريب على مواقع اختبارات القياس النفسي الأكثر استخداما.
- التدريب على الاختبارات والامتحانات القصيرة المتوفرة في كتب اختبر ذكائك.
- رتِّب أفكارَك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.
- كنْ مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتِك للعمل، والأجوبةِ عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك، أو أمام المرآة في البيت.
- حدد الأسئلة التي تريد طرحَها في أثناء المقابلة (طبيعة العمل، ساعات العمل، الراتب، الحوافز... إلخ).
- إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة، وحدد موعداً أخر.
- النوم يُريح الذهن، لذا عليك أن تنام في الليلة السابقة لموعد المقابلة؛ لأن هذا سينعكس إيجاباً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك.

ب- أثناء المقابلة

- احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.
- ثق بالله سبحانه وتعالى.
- البدء بالسلام على من سيقابلك.
- صافحهم بحرارة.
- عرفهم بنفسك.
- ابتسم وكن متفائلا.
- حافظ على التواصل البصري مع أعضاء اللجنة.
- لا تتعجل في الرد على الأسئلة.
- يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثَّه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله.
- انتبه لحركاتك ولا تتوتر أو تقلق.
- راقب لغتك الجسدية، واحرص أن تكون إيجابية مثل:
  - اعتدال الجلسة وعدم إرخائها للخلف.
  - كن على طبيعتك قدر الإمكان.
  - الابتسامة مهما كان ومهما حصل.
  - عدم تشبيك الأصابع، وعدم غلق الرجلين وشدهما.
  - واجه من يطرح عليك الأسئلة ولا تسترق النظر إليه بزاوية أو بشكل سريع.
  - كن صريحا و إيجابيا.

❖ **وهناك أمور يجب عليك تجنبها أثناء المقابلة:**

- القول نحن بدلاً من أنا.
- الوصول متأخراً للمقابلة.
- أن يبدو أنك غير لائق بالوظيفة.
- السلبية.

❖ **نوع الأسئلة المتوقع طرحها في المقابلات:-**

عادة ما تتضمّنُ أنواع الأسئلة التي تُطرح على المتقدّم من قبل أصحاب العمل:

- أسئلةً شخصية.
- أسئلة تخصصية.
- أسئلة عن الخبرات العملية.
- أسئلة عن الرغبات والميول المهنية.

والجدول الآتي يورد أشهر الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية ويبين كيفية الرد عليها

الأسئلة المتوقعة عند المقابلات الشخصية	كيفية الأجابة عن تلك الأسئلة
1. ما سبب رغبتك في العمل في هذه الشركة ؟	يجب أن يتضمن ردك مزايا الشركة من وجهة نظرك التي كونتها من المعلومات التي جمعتها سابقاً. حـاول الإشارة إلى سمعة الشركة الجيدة ؛ أو أي معلومة إيجابية أخرى تعرفها عن الشركة، مثل: توجد لديكم فُرص للتدريب، فرص متساوية للجميع، العمل هنا يُتيح الفرصة للعمل في أمور أحبّها.
2. لماذا تركتَ عمَلَك السابق ؟	دائماً يبحث من يُجري المقابلة عن أي صفات سيئة أو نواحي نقص لدى المتقدم للوظيفة ؛ فعليك توخّي الحذر من التذمر من عملك السابق، بل عليك أن تمدح شركتك السابقة أو تقول أمراً إيجابياً عنها. اشرح باختصار وبصدق أسباب تركك للعمل السابق. قل أي أمر إيجابي يمكنك قوله. على سبيل المثال: إذا تركت العمل لأسباب صحية، أشر إلى أنك قادر الآن على تحمّل كافة المهام المنوطة بالعمل الجديد. لا تنسَ أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرةً من عملك السابق في تحمل المسؤوليات.
3. ما الذي كنت تقوم به في عملك السابق ؟	للإجابة عن هذا السؤال يجب أن تتضمن إجابتك المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد، والآلات والمعدات التي استخدمتها في عملك السابق. أخبرهم بالمهارات التي لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها. تحدّث عن مسؤولياتك والأشخاص الذين تعاملت معهم. كم بقيت هناك، والترقيات التي حصلت عليها.
4. أي نوع من المعدّات والأجهزة يمكنك تشغيلها ؟	اذكر أي نوع من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد، تدريبك ومؤهلاتك، المدة التي شغّلت فيها هذه المعدات والأجهزة.
5. كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل ؟ وكيف كنت تقضي وقتك ؟	صِفْ: كيف كنت تبحث عن العمل، وما هي الأعمال التطوعية التي قمتَ بها، والدراسات الإضافية، والهوايات وكل ذلك باختصار.
6. حدثني عن نفسك؟	ليس هذا السؤال دعوة للتحدث بإسهاب عن نفسك ؛ فحاول معرفة مغزى السؤال الحقيقي، وذلك بطرح سؤال عن إمكانية تحديد شيء من مؤهلاتك أو عنك للتحدث عنه، وذلك سيساعد المقابل على توجيه الحديث إلى المسار المناسب وتجنّب الأحاديث غير المهمة.

7. ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب في الوظيفة ؟	أكد على أنك تتطلع لشيء جديد، مختلف وحيوي، وأنه بإمكانك تلقّي التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها.
8. ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله ؟	صف المهارات المطلوبة، مثل: الالتزام بالنظام، الحفاظ على سرية العمل، القدرة العالية على الاتصال، المرونة، التكيّف مع بيئة العمل، التعاون، الشعور بالآخرين. يمكن أن تذكر بعض مهاراتك من خلال عملك السابق.
9. ما الذي تحب أن تصل إليه بعد 5 سنوات من الآن ؟	يجب أن تعكس إجابتك مدى خبرتك واحترافك المهني، وبناء على المعلومات التي جمعتها عن الشركة قد تكون ملماً بالفرص المتاحة لك بها، وبالتالي عليك التحدث عن طموحاتك في الانضمام إلى الأقسام الواعدة في الشركة. بيّن لهم أنك تريد أن تعمل في نفس الشركة طوال المدة على أن تتم عملية التطوير من خلالها.
10. يمكنك معالجة ضغط العمل؟	صف الضغط في أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة، مثل: كيف تصرّفت مع تغيير الموعد النهائي لإنجاز أمر ما، إنهاء طلبات بسرعة بالغة، التعامل مع العجز في الموظفين.
11. ما هو الراتب الذي تتوقعه ؟	إن كان مستوى الراتب قابلاً للتفاوض كن مستعداً للتفاوض. ولكن كن حذراً، طلبك العالي جداً قد يُخرِجك من المنافسة على الوظيفة، وبطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقبلاً. حاول أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب في جهة العمل قبل حضور المقابلة.
12. كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق ؟	إن كان نادراً، أخبرهم بذلك. وإن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك، لتطمئن أصحاب العمل على حل هذه المشكلة. إن كانت لديك إعاقة، ناقش معهم بحرية الحلول المتاحة، وكن إيجابياً.
13. متى ستكون جاهزاً للبدء في العمل ؟	لتكن إجابتك: "في أسرع وقت ممكن"! لا تضع أي عقبات في الطريق.

14. ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك ؟	ينبغي أن تكونَ على دراية بنقاط قوتك وضعفك، وذلك من المعلومات الموجودة في طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية التي قدمتهما. ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك، ثم اشرح كيف تمكّنت من التغلب على هذه الصعوبات. كن موجزاً وصادقاً. إن أصحاب العمل يقدّرون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذي يلقونها على الآخرين.
15. ما أصعب موقف واجهته في حياتك العملية ؟	ترتكز الإجابة هنا على جزأين: أولاً تعريفُك للمصاعب، وثانياً كيفية تصرّفِك في مثل هذه المواقف؛ لذا يجب أن تروي لمن يُقابلك موقفاً صعباً مررت به، وأظهرت حسن تصرف في حلِّه، كما أن عليك أن تتجنب المواقف المرتبطة بزملاء العمل.
16. هل تفضل العمل منفرداً أم مع آخرين ؟	يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كنت شخصاً تنسجم مع العمل الجماعي، وعليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفرداً أم أنه عمل يمكن أن يكون جماعياً، ثم أجب الإجابة المناسبة، مثل (عادة ما أكون سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكنني أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير).
17. هل لديك أية أسئلة ؟	عادة ما يطرح هذا السؤال في نهاية المقابلة. جهّز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة. وهذه بعض الأمثلة: - لماذا هذه الوظيفة شاغرة ؟ - لماذا رحل آخر موظف عنها؟ - من سيكون مسئولي المباشر؟ - ما هو التدريب الذي أحتاجه؟ - ماذا سيكون عملي الأول؟ - ما أساليب تقييم الأداء نهاية العام. - ما المدة التي يجب قضاءها للحصول على فرصة للترقية. - متى سأتلقى جوابكم على طلب التوظيف؟
18. هل لديك أي استفسار؟	وهنا ينصرف ذهن المتقدم للوظيفة غالباً إلى مواعيد الإجازات أو مواعيد العمل في حين أن الأفضل أن يُبدي المتقدم للوظيفة اهتمامه بفرص التدريب المتاحة والوقت اللازم لتولي مسؤوليات أكبر والترقي وهكذا.

- **كيفية إجابة أسئلة المقابلات:**

يجب أن تكون إجاباتك منظمة ومرتبة ومهنية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:

1- ركز واستمع للسؤال جيداً.
2- لا تستعجل في الإجابة.
3- أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء في الإجابة.
4- في حال عدم وضوح السؤال، فمن حقك أن تطلب إعادته، بقولك: " هل من الممكن إعادة السؤال؟، ولا تقل: لم أفهم السؤال" لأنها عبارة سلبية.
5- استدل على إجابتك بأمثلة حقيقية وبراهين.
6- لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة، وابتعد عن الإطالة والإسهاب.
7- تحدث بوضوح وابتسم وأظهر الحماس في إجابتك.
8- اعرف ما ستقول ولا تتحدث فيما ليس لك به علم، وإذا لم تعرف الإجابة اعترف بذلك، وإذا كانت لديك ولكنك غير متأكد منها فابدأ بقولك:"اعتقد، على ما أظن".
9- ركز على المهارات والقدرات الشخصية التي غالباً ما تسعى إليها وتبحث عنها القطاعات مثل:
   - تقدير العمل بروح الفريق الواحد: فالفردية في العمل غير مرغوبة.
   - مهارات الاتصال:وتشمل مهارة التحدث والإلقاء والحوار الفعال والإيجابي.
   - مهارات الذاتية الشخصية: مثل مهارات القيادة والإدارة والتخطيط.
   - مهارات حل المشكلات والتفكير المنطقي: ويمكن قياسها بعرض مشكلة على المرشح وسؤاله عن حلها.
   - مهارات التنظيم والإنجاز: القدرة على العمل في بيئة العمل وفق ظروف العمل وتحدياته، وتقبلها والقدرة على الإنجاز والنجاح في ظل هذه المتغيرات.

ولمعرفة أبرز خصائص ومواصفات المرشحين لدخول المقابلات الشخصية نورد الاستبانة التالية:

استبانة خصائص ومواصفات المرشحين لدخول المقابلات الشخصية:

ت	العبارات	تنطبق علية بدرجة كبيرة	تنطبق علية بدرجة متوسطة	تنطبق علية بدرجة مقبولة	تنطبق علية بدرجة قليلة	لاتنطبق علية
1.	درجة مقبولة من الذكاء.					
2.	الحماس المنظم والموجه للعمل.					
3.	امتلاك حد مقبول من مهارات الاتصال.					
4.	حب العمل ضمن الفريق.					
5.	القدرة على حل المشكلات بطريقة منظمة.					
6.	العمل تحت الظروف الصعبة.					
7.	ذو شخصية مستقلة وصاحب قرار في حدود صلاحياته.					
8.	الاهتمام والسعي الدائم لإتقان وإتمام العمل على أكمل وجه.					
9.	وجود مؤهل علمي وتخصص مناسب يخدم هذه الوظيفة.					
10.	وجود مؤهل علمي وتخصص مناسب يخدم هذه الوظيفة.					
11.	وجود خبرات في مجال العمل أو التخصص.					

مهارة كتابة السيرة الذاتية Writing CV skills

لا يمكن التقدم للمقابلة الشخصية بدون اعداد سيرة ذاتية فهى التى تؤهلك للمقابلة الشخصية وهى جواز المرور للالتحاق بالوظيفة.

- **تعريفها:**
  - السيرة الذاتية أو بيان السيرة، هي وثيقة تتضمن موجزًا أو قائمةً بالوظائف ذات الصلة بالخبرة والتعليم. السيرة الذاتية هي أول لقاء بين صاحب العمل المحتمل وطالبي الوظائف، وتستخدم عادة لفرز المتقدمين، وغالبًا ما يعقبها مقابلة في حالة البحث عن وظيفة.
- **التعريف الاصطلاحي:-**
  - بيان السيرة في اللاتينية تعني "مسار الحياة" والسيرة الذاتية في الفرنسية تعني "الموجز" في عالم الأعمال.

- تستخدم عبارة (curriculum vitae) و (CV) في المملكة المتحدة، ونيوزيلندا في جميع السياقات، وتستخدم كلمة résumé بنسبة ضئيلة.
- تعد السيرة الذاتية بطاقة تعريف للفرد.
- تعتبر المفتاح للوصول للمقابلة الشخصية.
- بمثابة النداء الذي يقول لصاحب العمل (قم بتعييني! وليس إدراجي بين الملفات).
- الأداة الأساسية التي تستخدمها لترويج نفسك لجذب انتباه صاحب العمل .



من هنا يتضح أن السيرة الذاتية هي تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها وتتضمن في محتواها ملخص لمؤهلاته وخبراته وانجازاته ومهاراته وقدراته.

خصائص السيرة الذاتية:

إن الهدف الرئيسي من السيرة الذاتية هو تزويد مسئول التوظيف بمعلومات عنك والإشارة إلى مدى انطباق المعايير التي يبحث عنها عليك فالسيرة الذاتية هي سبيلك للنجاح فهي إما ستعزز فرصة إدراج اسمك بقائمة أفضل المرشحين للمقابلة الشخصية أو ستضيعها تماماً لذلك يجب أن تهتم جداً بمسألة تقديم نفسك بطريقة جيدة. ولذا وجب مراعاة الخصائص التالية في السيرة الذاتية:

- يجب أن تكون السيرة الذاتية لها تأثير قوي وإيجابي.
- الصدق في المعلومات الواردة في السيرة الذاتية.
- تنظيم وترتيب الأفكار.
- استخدام العناوين.
- التنسيق الزمني للسيرة الذاتية.
- الوضوح التام لا تترك مجالاً لخيالات القارئ ولا تفترض به أنه يعرف ما تعتبره بديهياً. مثال ذلك: اختصار CS والذي تعني به (Computer Science).
- تجنب الأخطاء الإملائية والقواعد النحوية، لأن مقدار إتقانك للغة يعكس مدى ثقافتك.
- سجل عنوانك في البريد الإلكتروني (الإيميل): فبعض أرباب العمل يفضلون الاتصال بك عن طريق الإيميل.
- استخدم أسلوب النقاط: فأرباب العمل لا يحبون رؤية السير الذاتية التي تكتب في شكل فقرات. واستعمل أسلوب النقاط لأنه يسهل عملية القراءة.
- قدم المختصر المفيد: فالعديد من أصحاب العمل لن ينظروا بعين الاعتبار لأي سيرة تزيد صفحاتها على ثلاث صفحات. وتذكر أن مدراء التوظيف يستلمون المئات بل والآلاف من الطلبات.
- دقق في معلومات كيفية الاتصال بك افحص وراجع معلومات الاتصال بك، وأضف رقم هاتفك المحمول إن وجد .
- استخدم ورقاً جيداً أبيض اللون وابتعد عن الألوان، وحجم الورق يكون A4.
- لا تضع صورتك الشخصية على السيرة الذاتية.
- حافظ على نظافة السيرة الذاتية وتجنب لفها أو تدبيسها.

مكونات السيرة الذاتية:

البيانات الشخصية:

الجنسية:	تاريخ الميلاد:
الجنس:	الحالة الاجتماعية:
العنوان:	صندوق بريد:
الهاتف:	الجوال:
فاكس:	البريد الاكتروني:

ملاحظة:- لا تذكر شيئا عن شؤونك العائلية أو انتماءاتك السياسية.

- لا تكتب أرقام بطاقتك الشخصية حتى لا يساء استخدامها.
- لا تذكر شيئاً عن مرضك أو أي إعاقات إن كان لديك.
- يفضل أن يكون لديك صندوق بريد ورقم فاكس مباشر.

المؤهلات العلمية:

سنة التخرج	المؤهل	التخصص الدقيق	الكلية	الجامعة	التقدير
2006	دكتوراه				جيد جداً
2002	ماجستير				ممتاز
1999	بكالوريوس				جيد جداً

ملاحظة يتم ترتيب الشهادات التي حصلت عليها تنازليا من الأحدث ثم الأقدم فالاقدم.

الخبرة العملية:

الفترة الزمنية	المسمى الوظيفي	مكان العمل
2010- 2012		
2000 - 2010		

ملاحظة: - تكتب خبراتك الوظيفية المتصلة بمجال العمل ويجب كتابتها تنازليا من الأحدث الى الأقدم

السنة	أسم الدورة	الجهة المنظمة (المانحة)	مكان انعقادها
2014	حاصل على دورة في التدقيق والمراجعة والموازنات	المركزالدولي للتدقيق	دبي
2013	اســتخدام الاجهــزة الذكية	جامعة الدمام	كليـــة الدراســـات التطبيقيـــة وخدمة المجتمع

الأنشطة

السنة	أسم النشاط	مكان النشاط
2010		
2005		

المهارات:

- القدرة على تحمل الأعباء الإضافية.
- التكيف التام للعمل ضمن فريق العمل
- القدرة على الأداء تحت ضغط العمل
- التمتع بقدرة جيدة على بناء العلاقات الاجتماعية البناءة
- أتقان اللغة الأنجليزية: قراءة (ممتاز) المحادثة (جيد جدا) والكتابة (ممتاز).
- مهارات الحاسوب: Word- Excel- Power point.
- مهارات الطباعة 100 كلمة بالدقيقة.
- امتلك رخصة قيادة .

الهوايات:

- المطالعة – السباحة...الخ.
-

العمل التطوعى:

-
-

الجوائز وشهادات الشكر و تقدير

- ❖
- ❖

المعرفون:

اسم الشخص	المسمى الوظيفي	جهة العمل	هاتف	فاكس	بريد إلكتروني
1-					
2-					

ملاحظة (حاول ان يكون المعرفون ليسوا من أقاربك، وتأكد من أنك قد حصلت مقدماً على تصريح من أي شخص تنوي كتابته كشخص يمكن الرجوع إليه سواء كانت علاقتك به مهنية أو شخصية).

وتذكر إن قضاء المزيد من الوقت في إنشاء سيرتك الذاتية هو استثمار رائع في مستقبلك لذلك فاطلب على الأقل من شخصين أن يقوما بمراجعة سيرتك الذاتية بعد طباعتها. و إذا كنت ترد على إعلان يحتوي على رقم مرجعي فتأكد من كتابتك لهذا الرقم على الظرف . من أكثر الأمور التي يشكو منها متخصصو الموارد البشرية هو أن الكثير من الأشخاص يتقدمون لوظائف غير مؤهلين لها. قبل أن تسلم سيرتك الذاتية لصاحب العمل المحتمل، اقرأ مواصفات الوظيفة بدقة لكي تتأكد أن لديك المهارات والخبرة والتعليم الذي يبحث عنها صاحب العمل.

- كيف يتم تحليل وتقييم السيرة الذاتية.

عندما تواجه الشركات أعدادا كبيرة من المتقدمين فإنها تلجأ إلى تصفيتهم من خلال سيرهم الذاتية، وغالبا ما تكون معاييرها في ذلك:

- مدى ملائمة وتطابق مؤهلات المرشح مع الوظيفة المطلوبة.
- الخبرة.
- الانطباع العام من خلال قراءة السيرة، مع عدم وجود تناقضات فيها.
- وجود غموض أو عدم وضوح في بعض جزئياتها.

بعد اجتياز الشخص للمقابلة الشخصية وحصوله على وظيفة يصبح شخص مسئول ويستطيع كتابة تقرير عن المؤسسة و الوظيفة التى يعمل بها.

مهارة كتابة التقرير Writing reports skills



مفهوم التقرير:

كلمة "تقرير"هي في الأصل مشتقة من الفعل قَرّرَ بمعنى قرّر المسألة أو الرأي، حقّقه و وضّحه. وهذاالتوضيح أو التحقيق الوارد في التقرير هو عرض رسمي و مختصر لمعلومات أو حقائق أوبيانات محددة لغرض معين، و يهدف إلى توضيح المزايا و العيوب.

أهمية كتابة التقرير:

لكتابة التقرير أهمية كبيرة في حياتنا العملية، و تلك الأهمية تكمن في الأسباب التالية:

1- يُعد مصدراً من مصادر المعلومات.
2- يُعد أداة مراقبة و تقييم للأعمال والأنشطة.
3- يوضّح المستجدات.

أنواع التقرير	تعريفها
1- التقارير الأكاديمية	وهي تقارير عن البحوث العلمية،و تصدر حسب الحاجة.
2- التقارير الوصفية	و هي التقارير التي تصف ظاهرة كما هي واضحة، و هذه التقارير دائماً تجيب على الأسئلة: كيف؟ و متى؟ و من؟ و ماذا؟ و مثال على ذلك: تقارير الرحلات، و التقارير التي يعدّها شرطي المرور.
3- التقاريرالإخبارية	و هي التقارير التي تبثها أجهزة الإعلام من إذاعة و تلفزيون و صحافة، و مثال على ذلك التقارير السياسية.
4- التقارير التحليلية	و هي تقاريرلا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة، و تعلل الأسباب، و تقترح الحلول، و مثال على ذلك:ما يقدمه الأخصائي الاجتماعي حول تأخر الطلاب الدراسي، و التقاريرالرياضية التي تقارن بين أداء فريقين، أو أداء فريق مقارنةً بالمواسم السابقة .
5- التقارير الإحصائية	و تتميز هذه التقارير عن غيرها بالأرقام، و قد ترمز هذه الأرقام لبشر أو أموال أو أشياء أخرى، و مثال على ذلك: ما تقدمه البنوك والمؤسسات المالية سنوياً عن أوضاعها.
6- التقارير الإدارية	و غالباً ما تكون مطبوعة و بنودها واضحة و تحتاج إلى ملء فراغات بعبارات مناسبة، و مثال على ذلك: تقارير المديرين عن الموظفين.من الملاحظ: أن التقارير تُقدّم حسب الحاجة، فقد تُقدّم سنوياً أو يومياً، و من التقارير اليومية: تقارير أداء البورصة.

الاستعداد لكتابة التقارير



قبل الشروع في كتابة التقريريجب أن تتوافرلدى كاتب التقريرصورةعن الموضوع الذي يزمع الكتابة فيه، وذلك من حيث:

- تحديد موضوع التقرير.
- حدد الهدف من التقرير.
- حدد الموعد المطلوب لتقديم التقرير.
- اعرف من سيقرأ التقرير.
- اعرف درجة سرية التقرير.
- اعرف كيف يستخدم التقرير بعد قراءته.
- إعداد خطة التقرير.
- اختيارالعنوان الملائم.
- بحث ما حصلت عليه من معلومات وآراء.
- تقسيم الآراء والمعلومات لمجموعات متناسقة.
- القيام بعمل تسلسل للمجموعات.
- ترتيب الآراء والمعلومات داخل المجموعة (أ،ب،ج).
- مراجعة العناوين والتأكد من عدم غموضها.
- دراسة حاجة التقرير لبعض الملاحظات.
- دراسة حاجة التقرير إلى الرسوم البيانية.
- التقرير يقسم إلى ثلاثة أقسام مهمة: المقدمة والتفاصيل والخاتمة.

كيفية كتابة التقارير الإدارية:

تصميم التقرير الإداري قد يختلف من تقرير لآخر، بيد أن هنالك عناصر أساسية للتقرير الإداري التي لابد من تواجدها، بعض هذه العناصر لا يُستخدم في حالة التقارير الإدارية القصيرة لعدم وجود الحاجة إليها، من المفيد معرفة هذه العناصر وطريقة كتابتها وفائدتها، وهذه العناصر لا علاقة لها بلغة التقرير فهي تستخدم باللغات المختلفة، هذه الصفحة تناقش الموضوع من منظور عام ولكن في بعض المؤسسات الحكومية يكون هناك متطلبات محددة في تصميم التقرير الإداري قد تختلف عما هو مذكور هنا بالتالي يُفترض الالتزام بتلك المتطلبات.

عناصر التقرير الإداري الأساسية:

- **الغلاف:** وظيفة الغلاف البلاستيكي الشفاف الأساسية هي حماية التقرير من التلف أو اتساخ الأوراق أو انحناء أطراف الأوراق.
- **صفحة العنوان:**

صفحة العنوان هي أول صفحة من صفحات التقرير الإداري الضخم وهذه الصفحة تمكننا من معرفة معلومات أساسية عن التقرير بسرعة. لذلك فإن صفحة العنوان لابد وان تحتوي على:

1- عنوان التقرير.
2- اسم مُعد التقرير.
3- وظيفة مُعد التقرير.
4- اسم الجهة التي صدر منها هذا التقرير.
5- تاريخ إصدار التقرير.

أما تقارير العمل القصيرة - أي المكونة من صفحة أو صفحتين أو ثلاث - لا يوضع صفحة للعنوان وإنما توضع هذه البيانات في أعلى الصفحة الأولى.

- **ملخص التقرير:**

- الملخص كما هو واضح من الاسم هو ملخص لما يحتويه التقرير الإداري، وللملخص وظيفتان:
  أولا: أن يعلم قارئ التقرير إن كان يحتاج أن يقرأ هذا التقرير أم لا.
  ثانياً: أن يعرف القارئ المعلومات الأساسية جداً في التقرير مثل طبيعة القرارات التي نفذت والنتائج (الاستنتاجات) والتوصيات وبالتالي قد يكتفي به عن قراءة باقي التقرير أو يقرر قراءة جزءٍ محدد من التقرير.
- الملخص قد يوضع في صفحة العنوان إذا كان قصيرا لأن هذا يساعد القارئ على الاطلاع عليه سريعاً. أما في حالة التقارير الطويلة التي يكون فيها الملخص في صفحة منفصلة فالبعض يفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان والبعض يفضل وضعه بعد جداول المحتويات وقوائم الجداول والأشكال والرموز أي وضعه قبل المقدمة. في حالة عدم وجود تفضيل لدى الجهة التي يُقدَّم لها التقرير فمن الأفضل وضع الملخص بعد صفحة العنوان مباشرة لأنه ليس هناك سبب لأن يقوم القارئ بتقليب صفحات جداول المحتويات وقوائم الأشكال لكي يصل إلى

الملخص الذي قد يعرف منه أنه لا يحتاج قراءة التقرير أو قد يستغني بما في الملخص عن قراءة التقرير.

- **جدول المحتويات:**

جدول المحتويات هو جدول يوضح رقم الصفحة التي يبدأ بها كل قسم من أقسام التقرير بحيث يكون من السهل الوصول إلى أقسام معينة مباشرة. و يوضح للقارئ الأقسام المختلفة للتقرير. كما يحتوي على أسماء أقسام أو فصول البحث أو التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير. ينبغي إتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية أو العناوين الفرعية في جدول المحتويات. جدول المحتويات لا يستخدم عادةً في التقارير القصيرة لأنه في هذه الحالة يكون تصفح التقرير أمراً سهلاً.

- **قائمة الأشكال والجداول:**

عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الأشكال والجداول التوضيحية (خمسة أو أكثر) يكون من المفضل وضع قائمة خاصة لها. قائمة الأشكال والجداول مشابهة لجدول المحتويات غير أنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل شكل أو جدول.

- **المقدمة**

المقدمة يجب أن توضح ثلاثة أشياء وهي: موضوع التقرير وخلفيته، الهدف من التقرير، حدود التقرير. ويمكن ان تشتمل المقدمة أيضاً على شرح موجز لأقسام التقرير. لابد ان تكون المقدمة قصيرة بالنسبة لحجم التقرير.

- **متن التقرير:**

متن أو ما يسمى قلب التقرير هو أكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة أجزاء أو أقسام.
لاحظ انه لا يوضع عنوان باسم "متن التقرير" وإنما هو مصطلح مستخدم هنا لتسمية الأجزاء الوسطى في التقرير. متن التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل ويوضح ما تم فعله لحل المشكلة ويوضح كذلك النتائج وتحليلها. أقسام متن التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير، تقارير العمل التي تشرح ما تم عمله لحل مشكلة أو تحسين شيء ما تتضمن: " شرح المشكلة بالتفصيل ـ الخطوات التي تم أتباعها ـ نتائج هذه الخطوات ومدلولاتها".

- **الاستنتاجات و التوصيات:**

- الاستنتاجات:هي المعلومات التي تم استخلاصها من بيانات التقرير؛ هذا القسم لابد أن يحتوي الإجابة على السؤال الأساسي للتقرير وأن تكون الإجابة نابعة من إجراءات العمل. فمثلا التقارير الإدارية قد توضح تحسن الأداء أو وجود مشاريع لتطوير العمل. ينبغي ألا تحتوي الاستنتاجات بيانات لم يتم ذكرها في التقرير أو استنتاجات ليست نابعة من نتائج التقرير.
- التوصيات: هي الأمور التي يوصي بأن يتم إجراؤها بناءً على ما استفدناه واستنتجناه من التقرير. فمثلا التقرير الذي يوضح خطة إستراتيجية ينتهي بتوصية بإتباع إستراتيجية من الاستراتيجيات التي عرضت في التقرير، والتقرير الذي يقترح حلا لمشكلة يجب أن ينتهي بتوصية بتنفيذ أحد الحلول.

- **المراجع :** ترتب المراجع هجائياً بحسب اللقب وان كان هناك أكثر من مرجع ينظر إلى سنوات النشر .
- **الملاحق :** وتحتوى على (استبيانات – مقاييس – صور – تسجيلات – خطابات-......)

الخاتمة

بعد نهاية عرضنا السابق للوحده السابعه وهى الخاصه بالمقابله والسيره الذاتيه وكتابة التقرير نود ان تكون قد اوفينا تللك المهارات حقها فى العرض ونود استفادة طلاب وطالبات السنه التحضيريه بالجامعه من تلك المهارات، وأن تثقل لديهم. خاصة أن هؤلاء الشباب والشابات مقبلين على التخرج ومن ثم التوجه الى سوق العمل وتلك المهارات تساعدهم على الحصول على فرص مناسبه لمؤهلاتهم العلميه ولقدراتهم الشخصيه والمهارات العمليه وفى المرحله القادمه تولد لديهم الرغبه الجارفه والاستعداد للعمل فى المشاريع التطوعيه لخدمة وطنهم وتنمية روح الولاء والانتماء للوطن الغالى.

المراجع

- بيتر إنجليش (2012): النجاح فى المقابلات الشخصية- مكتبة جرير- الطبعة الأولى.
- جيفري ج آلن، (2009م): الأسئلة والأجوبة لمقابلات التوظيف، تعريب د.خضر الأحمد، مكتبة العبيكان.
- سحر عبد الرحمن عطية،(2010م): مهارات الاتصال، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، شركة الرشد العالمية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- هيثر سالتر (2011): أسرار المقابلة الشخصية- مكتبة جرير- الطبعة الأولى.
- عثمان، يسرى محمد والعثيمين، خالد محمد (2011): مهارات الاتصال– جامعة الدمام- المملكة العربية السعودية- الطبعة الأولى.

- http://www.csc.org.sa/Arabic/OurServices/ResettlementSupport/employment/H2SFaJ/Pages/Eplnotebook4.aspx
- http://ksu.edu.sa/sites/KSUArabic/Students/FemaleStds/OleshahCenter/CollegesAndDeps/AdminScienceCollege/DeptCollege/acc/acc-Gs/Pages/prod.aspx

مراجع ومصادر إثرائية

- إيريان، هال (2007): كلمات ايجابية- نتائج فعالة-، مترجم، مكتبة جرير، الطبعة الأولى.
- رشاد بن حميدة والأسعد العبيدى وأقبال المغربى والمعز بن حميدة (2009): تقنيات الاتصال، وثيقة تكوينية، المركز الوطنى التكوينى فى التربية.
- سحر عبد الرحمن عطية،(2010م): مهارات الاتصال، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، شركة الرشد العالمية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- معهد الإدارة لندن (2001): تطوير الفعالية الشخصية، مترجم، مكتبة جرير.
- هايدان. بول. (2006): النجاح الشخصى، مترجم، مكتبة جرير و الطبعة الأولى.



الوحدة الثامنة

مهارات التطوع

والخدمة الأجتماعية وتكوين الفريق



محتويات الوحدة

زمن الوحدة

أسبوعان, بما يعادل (4) ساعات تدريبية

الهدف العام للوحدة

أن يتعرف الطالب على مهارات التطوع وتكوين الفريق.

الأهداف الخاصة

يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن :

- يعبر عن وعيه بأهمية العمل التطوعي.
- يتعرف على الخصائص الشخصية التي يتمتع بها القائمون على العمل التطوعي.
- يشارك في نماذج من الاعمال التطوعية داخل الجامعة وخارجها.
- يحدد اهم الاسباب التي تعيق المشاركة في العمل التطوعي.
- يتعرف على ماهية تكوين فريق العمل وعوامل نجاحه.
- يطبق مهارات التطوع وتكوين فريق العمل.
- يحس بالعمل التطوعي ومهاراته وتكوين فريق عمل.

المشاريع المكملة للإطار النظري في الوحدة الثامنة

مجموعة من الانشطة الجماعية والفردية من خلال تطبيق استراتيجية التعلم التعاوني وحلقات النقاش والعصف الذهني.

المقدمة

العمل التطوعي كان ولا يزال الدعامة الاساسية في بناء المجتمع ونشر المحبة والترابط الاجتماعي بين أفراد المجتمع فهو عمل إنساني يرتبط ارتباطاً قويا بكل معاني الخير والعمل الصالح لله تعالى، ولكن هذا العمل يختلف من زمن إلى أخر ومن مجتمع الى مجتمع، أحياننأ يزيد، ويمكن أن يكون تبرعاً بالمال أو غير ذلك من وجوه الخير. وسوف نعرض في هذه الوحدة خمس محاور رئيسية وهي المحور الاول: ويتناول مفهوم مهارة التطوع والعمل التطوعي، وأهميته، والتطوع في القران الكريم والسنة النبوية المطهرة، المحور الثاني: ويتضمن أشكال العمل التطوعي وأهدافه، والمحور الثالث: ويتضمن مجالات العمل التطوعي، والمحور الرابع: ويتضمن نموذج تطبيقي للعمل التطوعي، والمحور الخامس: ويتضمن الاتصال في فريق العمل.

مفهوم مهارة التطوع والعمل التطوعي

أولا: مفهوم التطوع لغة واصطلاحاً

المتطوع في اللغة: (ما تبرم به من ذات نفسه مما لا يلزمه فرضه) وتطوع بالشيء أي تبرع به، والمتطوع المتنفل الذي يأتي من الاعمال الصالحة زيادة على الفرائض والواجبات "

المتطوع اصطلاحاً: "هو شخص يتمتع بمهارة أو خبرة معينة، ويسخر نفسه لخدمة المجتمع من خلال المنظمة، أو يتولى مهمة داخلها او يكون ممثلاً لها، دون انتظار لمقابل، على أن تُقر المنظمة رسمياً بقبولها لدوره كمتطوع، وعدم اعتباره موظف بها"

أما العمل التطوعي اصطلاحا: "هو ذلك العمل الذي يقوم به فرد من أفراد المجتمع بدون أجر مادي وفي أوقات منتظمة مع تحمله لكافة المسؤوليات النظامية لذلك العمل إدراكا منه بأنه واجب اجتماعي إنساني يراد به وجه الله تعالى"

ويعرف بأنه: أي جهد يقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي، يُبذل بصورة فردية أو جماعية، بشكل منظم أو تلقائي، دون انتظار عائد مادي، بغرض أداء واجب اجتماعي، من أجل الاسهام في حل مشكلاته وتحقيق طموحاته.

ثانياً: أهمية العمل التطوعي

أهمية العمل التطوعي وما يسمى (القطاع الثالث) في حياة الامم، من أهم العوامل المحققة للتنمية الشاملة في شتى الميادين، وهو مكمل الدور الذي تقوم به الحكومات ومؤسسات القطاع الخاص في مجال الخدمات التنموية.

وتكمن اهمية الاعمال التطوعية في كونها تؤدي وظائف رئيسية في المجتمع وهي:

1. تكميل العمل الحكومي عن طريق رفع مستوى الخدمة أو توسعها.
2. توفير خدمات جديدة أو قد يصعب على الدوائر الحكومية تقديمها، لما تتسم به المؤسسات التطوعية من مرونة وتنظيم.
3. تأدية خدمات لا تقوم بها الدولة لظروف مثل وجود أنظمة تحد من تدخل الدولة في بعض الشؤون الخاصة.
4. إعداد وتوجيه الطاقات البشرية والمادية وتحويلها إلى عمل إجتماعي.
5. العمل التطوعي يحقق التماسك والترابط والالفة والمحبة بين أفراد المجتمع، و يسعى إلى تخطي الحواجز السلبية والانعزالية في المجتمع.
6. تنمية الاحساس لدى المتطوع، ومن يستفيد من خدماته، بالانتماء وتقوية الروابط بين افراد المجتمع، وهي لون من الوان المشاركة الايجابية.

ثالثاً: ملامح العناية والاهتمام بالعمل التطوعي على مستوى المملكة العربية السعودية

تولي المملكة العربية السعودية عناية ملحوظة بالأعمال التطوعية، وتسعى عملياً لنقل تلك العناية إلى واقع ملموس إيماناً منها بالدور الريادي، والأثر البالغ ولعل من أهم وأبرز ملامح تلك العناية ما يلي:

- اعتماد المساهمة في الأعمال التطوعية ضمن الأهداف العامة والأسس الإستراتيجية لخطة التنمية الثامنة للدولة.
- منح إجازة للمشارك في الأعمال الإغاثية
- عقد مؤتمرات عن التطوع.
- مشروع النظام الوطني للتطوع.
- المطالبة بتدريس التطوع في المدارس والجامعات.
- توصية بإدراج العمل الخيري في مقررات الجامعات.
- الاستعداد لاستضافة مؤتمر دولي لتفعيل العمل التطوعي لأول مرة.
- المطالبة بتأسيس هيئة وطنية للعمل التطوعي.
- مجلس الشورى يدرس إنشاء مجلس أعلى للعمل التطوعي.

رابعاً: العمل التطوعي في القران الكريم والسنة المطهرة

يُعد العمل التطوعي من الاعمال الانسانية التي حث عليها الدين الاسلامي، فرفع العمل الانساني التطوعي إلى مستوى العبادة وشجع عليه وجعله جزءاً من البنية الاساسية للحياة الاجتماعية وجزءاً من التركيبة النفسية للفرد والادلة على ذلك كثيرة من الكتاب والسنة: قال تعالى

﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱرۡكَعُواْ وَٱسۡجُدُواْ وَٱعۡبُدُواْ رَبَّكُمۡ وَٱفۡعَلُواْ ٱلۡخَيۡرَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ۩ ﴿٧٧﴾ ﴾ **الحج:** ٧٧ ﴿ فَمَن تَطَوَّعَ خَيۡرٗا فَهُوَ خَيۡرٞ لَّهُۥۚ وَأَن تَصُومُواْ خَيۡرٞ لَّكُمۡ إِن كُنتُمۡ تَعۡلَمُونَ ﴿١٨٤﴾ ﴾

البقرة: ١٨٤ ويقول الرسول عليه السلام: "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى"

أشكال العمل التطوعي

أولاً: أشكال العمل التطوعي.
وللعمل التطوعي شكلان هما:

العمل التطوعي الفردي

- وهو سلوك يُمارسه أحد أفراد المجتمع من تلقاء نفسه ، أو بمشاركة مجموعة من أصحابه ، لا يرجون منه مردوداً مالياً أو معنوياً ، تأسس بقناعات أخلاقية أو اجتماعية أو شرعية فردية ، ولكنه يبقى في الغالب محدود الاهداف ، وليس له استقرار لانه يعتمد على امزجة وإمكانات الفرد أو الافراد القائمين به .

العمل التطوعي المؤسسي

- وهو سلوك متطور ، أكثر استقراراً وتحقيقاً للاهداف من العمل الفردي ، يُسهم في جمع الجهود والطاقات الاجتماعية المبعثرة ،فما لا يستطيع الفرد وحده أن ينهض به ، تستطيع المؤسسات الاجتماعية المختلفة ، بقدرتها على جمع شتات الجهود المبعثرة ، وان تجعله نوعياً وذا اثر كبير وفعالا ودائماً.

مجالات العمل التطوعي

تمتد مساحة العمل التطوعي لتغطي كافة المجالات (الدينية ، الدعوية ، والاقتصادية ، والامنية ، والتعليمية ، والصحية) ويبين الشكل التالي هذه المجالات :



خطوات لبناء مشروع تطوعي

هناك عشر خطوات لمشروعات الخدمة العامة الناجحة :

1-البحث عن المشروع

اختر قضية تهمك، ثم فكر في مشروع يتعلق بهذه القضية مستعيناً بالاسئلة التالية:

- ما الذي أود القيام به ؟
- ما الفائدة التي ستعود على الغالبية العظمى من الناس ؟
- ما التغيير الجذري الذي يحتمل حدوثه ؟
- ما الذي يمكن أن أساهم به (الوقت ، أو المال ، الخ؟ .
- ما الذي أستطيع القيام به ؟

2- تكوين الفريق

- إذا لم ترغب في القيام بالعمل بمفردك أو وجدت صعوبة بالغة في القيام وحدك ادع غيرك لمشاركتك وراعي ما يلي: نفس الاهتمام، القدرة على الاستمرار، أختر أعضائك من الاسرة، الاصدقاء، الجيران، المجتمع.

- لا تقتصر الاختيار على من هم في مثل عمرك، بل ادع من هم أصغر منك سناً يشاركون معك وكذلك طلاب الجامعة وأصحاب المعاشات في مربعك السكني.

3- وجود راع

اطلب من أحد الكبار الجادين (مثل المدرس، أو الوالدين، أو أحد الجيران) أن يرعاك لكي يتسم مشروعك بالمصداقية، لانك في حاجة لمساعدتهم أو استئذانهم.

4- وضع خطة

حدد هدفك، وما تريد تحقيقه، حدد موعد الاجتماعات ومكانها، حدد الادوار والمهام لتنفيذ مشروعك، حدد التكاليف المتوقعة).

5- وضع المتلقي (المستفيد) نصب عينيك

تأكد من يستحق المساعدة، و راعي (احتياجاتهم، التعرف عليهم، المشاكل المعوقات).

6- تحديد مقر الخدمة

قم بزيارة الموقع مسبقاً للتاكد (مدى مناسبته، مزود بالاحتياجات، مكان تخزين المعدات).

7- الحصول على إذن لبدء المشروع

فقد تحتاج الى اذن من (مدير المدرسة، الجمعيات الاهلية.. الخ).

8- الاعلان عن المشروع

أعلن عن مشروعك (نشرات اعلانية، بيان صحفي .. الخ).

9- جمع تبرعات

(جمع المبالغ للبدء، متطلبات وموارد، طبع نشرات،..الخ).

10- تقييم المشروع بمجرد الانتهاء منه

الخبرات السابقة، مناقشة المشروع مع المعلمين، الاصدقاء،...الخ، دون مذكراتك وسجل على شريط فيديو.

الاتصال في فريق العمل

أولاً:مفهوم فريق العمل

الفريق: مجموعة من الافراد يعملون مع بعضهم البعض لاجل تحقيق أهداف محددة مشتركة، والبعض يعرف الفريق على أنه " مجموعة من الافراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم، و يجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد، بالاضافة الى وجود مدخل مشترك للعمل فيما بينهم ".

وفريق العمل " هي جماعات تم إنشاؤها داخل المؤسسة لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل بين أعضاء الفريق ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الاهداف، كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرار ".

ثانياً: شروط بناء فريق عمل مثالي

1) حسن اختيار اعضائه.
2) مراعاة الصفات الشخصية (دراية بمجال التطوير، توافق وانسجام متوازن بينهم،التدريب الجيد)
3) مراعاة المعارف والمهارات والسلوكيات للاعضاء.
4) وجود الرعاية والتوجيه والمتابعة والتحفيز.

ثالثا: أهداف بناء فريق عمل:

1- بناء روح الثقة والتعاون بين الافراد.
2- تنمية مهارات الافراد وزيادة مداركهم.
3- تنمية مهارات الافراد في تحسين العلاقات داخل المؤسسة التي يعملوا بها
4- تنمية مهارات حل المنازعات بين الافراد والجماعات.
5- توفير الاتصال المفتوح بين الافراد في فريق العمل و بما يؤدي إلى مزيد من الشفافية والوضوح في مواجهة القضايا والمشكلات.
6- زيادة تدفق المعلومات بين الافراد في مجموعات العمل.
7- تهيئة البيئة المناسبة لتحسين الخدمات وتقديم المنتج الفعال من فريق العمل.

رابعاً: فوائد بناء فريق العمل

بناء فريق عمل له عدة فوائد ففي دراسة لعدد من المؤسسات الامريكية للتعرف على مدى تأثير فريق العمل على الافراد والادارة والمؤسسة ككل توصلت الدراسة الى شعور الاطراف الثلاث بتطورات وتحسينات كان من أهمها:

(76%) يرون أن فريق العمل أدى إلى تحسين معنويات الفريق.
(62%) شعروا بأن فريق العمل أدى إلى رفع وتحسين معنويات الادارة العليا.
(90%) ذكر بأن فريق العمل أدى إلى تحسين الجودة للسلع والخدمات.
(80%) أجاب بأن فريق العمل ساهم بشكل بارز وفعال في زيادة الارباح.

(81%) أجاب بأن فريق العمل أدى ألى تحسين واضح في الانتاجية.

خامساً: مراحل تكوين فريق العمل



م	المرحلة	متطلباتها
١.	مرحلة الانطلاق	- (تحديد الرسالة ، صياغة الاهداف وتحديد الاولويات ،تحديدالضوابط ،العصف الذهني ،التذكر على ما تم الاتفاق عليه).
٢.	مرحلة الجهد	- توضيح المسؤوليات والادوار ، معرفة القيم ، تجارب الاخرين ، معرفة المشاكل .
٣.	مرحلة الازدهار	- التشجيع على التناصح ، حل الخلافات ، التعاون ،الاهتمام بكل فرد ، صناعة القرار.
٤.	مرحلة الوصول	- المحافظة على (الحماس والتحفيز ، روح المشاركة) وثق الانجازات ،احتف بالنجاحات ، التاكد من الوصول للاهداف .
٥.	مرحلة التجديد	- استبدل وحدد اصحاب التفكير في الفريق (الموضوعية ، الابداع ، الانضباط).

سادساً: عوامل نجاح فريق العمل



سابعاً: معوقات فريق العمل وطرق العلاج.

هناك معوقات تحول دون تحقيق النجاح في فريق العمل:

المعوقات	العلاج
- التواصل المتحفظ (الخوف من التواصل) - انخفاض الحماس (برودة النقاش ، عدم تعدد الاراء) - التحفظ في تبادل المعلومات . - الاجتماعات الغيرفعالة . - تنافس غير شريف . - فقدان الثقة البينية . - أهداف وتطلعات غير واقعية ، أحلام يقظه - غياب القائد. - غياب التعاون . - غياب المسؤولية والالتزام والايثار	- تحسين عبارات ردود الافعال. - تشجيع التواصل الفعال . - الاستنطاق للمشاعر . - وجود القائد المؤثر. - اشاعة المحبة واللطف بين أعضاء الفريق.

الخاتمة:

العمل التطوعي من الاعمال التي يثاب عليها الانسان لما لها من الاجر الكبير عند الله تعالى، من خلال مساعدة المحتاجين، وتقديم يد العون لهم، وخدمة الوطن والمجتمع، ويعتبر أداة لتعاون وتكاتف أفراد المجتمع، للوصول الى أرقى الامم، وإقامة العمارة والاستخلاف في الارض، وهو بحد ذاته مهارة من مهارات التواصل وبه يتكون فريق العمل من خلال مجموعة من القيم والاهداف والمبادئ التي تحدد بالمعايير الاخلاقية للمجتمع.

المراجع

1- القران الكريم.
2- ابن فارس، أ. (1991). معجم مقاييس اللغة، تحقيق: عبد السلام محمد هارون، ط1،ج3. بيروت: دار الجيل
3- ابن الاثير، أ.(1229هـ). النهاية في غريب الحيث والاثر، تحقيق: طاهر أحمد الزاوي ومحمود الطناجي، المكتبة الاسلامية.
4- المالكي، س. (1431). مدى إدراك طالبات الدراسات العليا بجامعة أم القرى لمجالات العمل التطوعي للمراة في المجتمع السعودي،" دراسة ميدانية " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكه المكرمة.
5- الازوي، ع.(1975م). معجم المنجد في اللغة، ط(26). بيروت: دار الشروق
6- ابن منظور، ج.(1416هـ). لسان العرب، (ط1)، دار إحياء التراث العربي، بيروت: لبنان. مؤسسة التاريخ العربي
7- الحربي، ح.(1418). ضوابط الخدمة التطوعية "رؤية تربوية إسلامية " أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الاول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة ام القرى، مكه المكرمة.
8- الجهني، م.(1418). دراسة دور المؤسسات في الخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الاول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى،مكه المكرمة.
9- الموسى، ن. (1423هـ). الفتاة السعودية وممارسة العمل التطوعي الدعوي (دراسة وصفية على طالبات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، كلية الاداب. الرياض.
10-القثمي، ح.(2002). التطوع في المنظمات الخيرية. كتاب المنال الثالث يصدر عن مدينة الشارقة للخدمات، ط1.الامارات العربية المتحدة.
11- النعيم، ع.(2005). العمل الاجتماعي التطوعي مع التركيز على العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية
12- البيهقي، أ. (1994). السنن الكبرى، تحقيق: محمد عب القادرعطا، ط1، بيروت: دار الكتب العلمية
13- البخاري، أ. (1997). صحيح البخاري، ج3/ح1090 مراجعة وضبط الشيخان: محمد علي قطب و هشام البخاري بيروت: المكتبة العصرية
14 - البخاري أ. (1997). صحيح البخاري، ج4/ح1999 مراجعة وضبط الشيخان: محمد علي قطب و هشام البخاري،:بيروت: المكتبة العصرية.

15- كسناوي، م. (1418هـ). دراسة دور الاندية الرياضية في تقديم الخدمات التطوعية في المجال التربوي والثقافي والاجتماعي، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الاول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى، مكه المكرمة.
16- زينو، رنده. (2007). العمل التطوعي في السنة النبوية "دراسة موضوعية " رسالة ماجستير غير منشوره، غزة: الجامعة الاسلامية
17- الباز، راشد بن سعد. (2002). الشباب والعمل التطوعي: دراسة ميدانية على طلاب المرحلة الجامعية في مدينة الرياض، مجلة البحوث الامنية، ع10، ذو الحجة 1422ه.

18- عرفه، م. (1422). تقرير حول المؤتمر الدولي (العمل التطوعي والامن في الوطن العربي) مجلة التعاون،ع53،ربيع الاول.
19- التركي، م. (1422هـ). الاعلام والعمل التطوعي." دراشة لدور الاعلام في التعريف بالعمل التطوعي وتفعيله، الرياض.
20- حماد، و. (1995).أثر بعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية على مستوى مشاركة الشباب في العمل التطوعي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان – الاردن.
21- الصالح، أ. (2008). أثر تكوين فريق العمل على عمليات إنشاء المعرفة وعلى الابداع والتعليم في الشركات عالية التكنولوجيا في الاردن، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان – الاردن.
22- تشارلز، م. (2005). قيادة فريق "دليل النجاح تنظيم ادارة الفريق، الرياض: دار المريخ للنشر
23- شحادة، وليد. (2007). قيادة فريق العمل "حلول من الخبراء لتحديات يومية. القاهرة: مكتبة العبيان
24. فوريس، ب. (2008). كيف تطور فريق العمل. القاهرة: دار الفاروق
25- السديري، أ. (2010). أراء العاملين في القطاع الخاص في سلطنة عمان من مهارات مدرائهم في قيادة الفريق، رسالة ماجستير غير منشورة، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة.

مراجع ومصادر إثرائية

1. المهيدب، رائد. (1428هـ). دليل للمؤسسات التطوعية " مراكز الاحياء نموذجاً، (مراجعة: سامي تيسير سلمان، حقوق الطبع محفوظه للمؤلف.
2. المهيدب، رائد. (1433هـ). خطوات في تطوير وصناعة القادة الخطوة الثانية "القائد من الفردية للجماعية " صناعة العلاقاقات القادة، المفكرة الدعوية. حقوق الطبع محفوظه المؤلف.
www.dawahmemo.com
3. الحزيم، يوسف. (1433هـ). قوق التطوع " تطبيقاته السعودية " ط3، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
4. الفقي، ابراهيم. (2010). العمل الجماعي، القاهرة: دار أجيال للنشر والتوزيع.
5. بني عيسى / محمد. (2006). العمل التطوعي وأثاره في التنمية الاقتصادية من منظور اسلامي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الاردن.



الوحدة الأولى

مهارات الأتصال



مهارات الاتصال

الوحدة الاولى
مهارات الاتصال



(الأنشطة)

*** عزيزي الطالب :**

بنى هذا الدليل بحيث يطبق المدرب معك كل أو بعض الأنشطة الواردة في هذا الدليل لتحقيق أهداف متنوعة منها: تطبيق للمهارة، أو تقويمها، أو التمهيد لها ، أو كسر الجمود بين موضوعاتها ، لذا نأمل منك التعاون البناَء لتحقيق أقصى استفادة من هذا الدليل.

مهارات الاتصال	مفهوم الاتصال	نشاط رقم (1-1)

هدف النشاط (10ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يذكر مفهوم عملية الاتصال .
- يحدد عناصر الاتصال .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

باستخدام أسلوب العصف الذهني الذي يعطى الحرية لكل المناقشين لطرح أفكارهم دون تقيد ، ويسمح بتقبل ومناقشة جميع الأفكار ، شارك زملاءك والمدرب شفويا (يمكن أن تكتب إجابتك فى البداية هنا قبل عرضها على الجميع) ، بماذا تعنى لك كلمة "الاتصال أو التواصل " حاول أن تبدى رأيك وتشارك فى الحوار دون خجل .

1. مفهومي لعملية الاتصال هو :

....

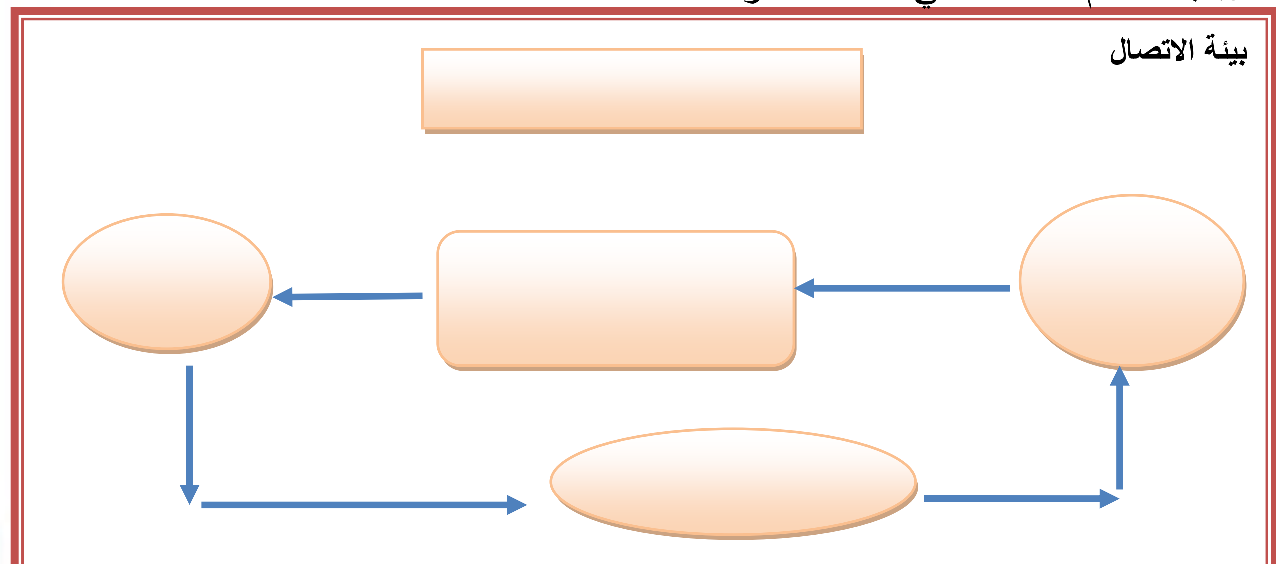
....

2. فى نهاية العصف الذهني و المناقشة مع المدرب و الزملاء أمكن تعريف الاتصال على انه :

....

....

3. باستخدام الشكل التالي حدد عناصر الاتصال ؟



مهارات الاتصال	أهمية الاتصال	نشاط رقم (1-2)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادرا ًعلى أن :-

- **يدرك أهمية الاتصال الجيد .**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اتبع التعليمات الاتية :

يكتب كل مشارك اسمه فى قصاصة من الورق؛ ثم طيها ويتم وضعها فى وعاء أو على منضدة المدرب؛ ويختار كل مشارك أحد الكروت الورقية بشكل عشوائي؛ ثم يقرأ المشارك اسم الشخص المكتوب على الورقة ويقول للآخرين أهم صفة إيجابية من صفات هذا الشخص(يذكر أي مهارة أو أحد الجوانب الايجابية فى شخصيته).

ملاحظة: إذا كنت لا تعرف جيدا الشخص الذى يتم اختياره ، يمكنك تصور الصفات التى يمكن أن يتمتع بها هذا الشخص.

بعد تنفيذ النشاط ، يتم مناقشة الأسئلة التالية مع المدرب :

- بما شعرت عندما طلب منك ذكر الصفات الجيدة بأحد الطلاب؟ هل كان الأمر يسيرا أم صعبا؟ ولماذا؟
- بما شعرت عندما تلقيت تعليقا إيجابيا؟ هل كنت تتوقعه؟ هل كنت تعرف ذلك عن نفسك؟
- ما فوائد إعطاء التعليقات الإيجابية أو تلقيها؟
- كيف يمكنك تطبيق هذا النشاط فى حياتك اليومية سواء الشخصية أو المهنية؟

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

مهارات الاتصال	عناصر الاتصال	نشاط رقم (3-1)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يستنتج الرسالة التي يوصلها مقطع فيديو عن الاتصال .
- يجسد المعرفة النظرية عن الاتصال في مواقف حياتية .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :-

شاهد الفيلم التعليمي الذي يعرضه المدرب (قد يعرض المدرب مقطعين فيديو أحدهما باللغة العربية والآخر باللغة الانجليزية) عن " الاتصال " ، ثم اجب عن الأسئلة التالية :

1. استعرض عناصر الاتصال في المقطع (المرسل – المستقبل – الرسالة - ...) :

....
....
....
....

2. **- كيف** تفهم مفهوم الاتصال من هذا الفيلم .

....
....
....
....

3. **ما هي أهمية الاتصال الجيد مع الآخرين من خلال هذا الفيلم .**

....
....
....
....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	الاتصال الجيد	نشاط رقم (1-4)

هدف النشاط **(20 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يستنتج عناصر نموذج الاتصال الجيد .

اجراءات النشاط :

عزيزى الطالب:-

شاهد الفيلم الذي يعرضه المدرب لنموذج " الاتصال الجيد" ، ثم ناقش مع المدرب النقاط التالية :

1. **من هم طرفي عملية الاتصال ؟**

....
....
....

2. **ما هو محتوى الرسالة التى كانت خلال الاتصال؟**

....
....
....

3. **كيف تم نقل الرسالة ؟**

....
....
....

4. **كيف نتأكد من وصول الرسالة للمستقبل ؟**

....
....
....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	أنواع الاتصال	نشاط رقم (1-5)

هدف النشاط	(10 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يحدد خصائص الاتصال.

اجراءات النشاط :

عزيزى الطالب:-

بالتعاون مع أفراد مجموعتك، انظر إلى الصور أدناه ، ثم حدد نوع الاتصال الذي تدل عليه الصور مع التبرير . ثم **اكتب** أنواع الاتصال ؟



















اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

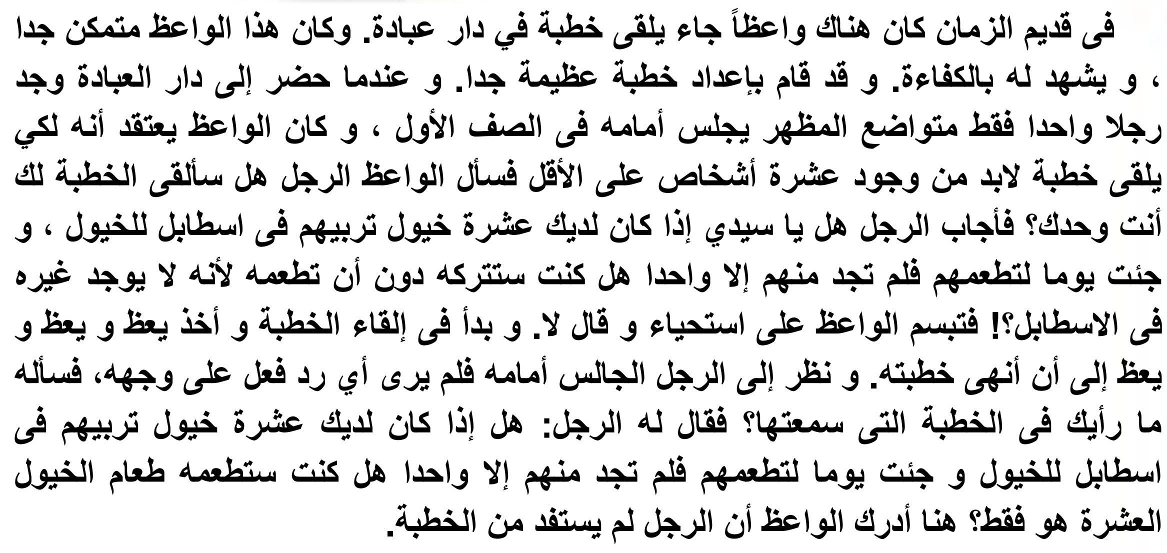
مهارات الاتصال **الاستماع الجيد(تطبيق)** **نشاط رقم (6-1)**

هدف النشاط **(10 ق)**

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يستمع الطالب إلى نص محدد في زمن محدد .**
- **يوظف مهارات الاستماع الفعال في تعامله مع ما يسمع .**
-

اجراءات النشاط:



عزيزي الطالب :-

سوف يقوم المدرب بقراءة نص (قصة الواعظ)

برجاء استمع جيدا وأجب على الأسئلة التالية :

قصة الواعظ

فى قديم الزمان كان هناك واعظاً جاء يلقى خطبة في دار عبادة. وكان هذا الواعظ متمكن جدا ، و يشهد له بالكفاءة. و قد قام بإعداد خطبة عظيمة جدا. و عندما حضر إلى دار العبادة وجد رجلا واحدا فقط متواضع المظهر يجلس أمامه فى الصف الأول ، و كان الواعظ يعتقد أنه لكي يلقى خطبة لابد من وجود عشرة أشخاص على الأقل فسأل الواعظ الرجل هل سألقى الخطبة لك أنت وحدك؟ فأجاب الرجل هل يا سيدي إذا كان لديك عشرة خيول تربيهم فى اسطابل للخيول ، و جئت يوما لتطعمهم فلم تجد منهم إلا واحدا هل كنت ستتركه دون أن تطعمه لأنه لا يوجد غيره فى الاسطابل؟! فتبسم الواعظ على استحياء و قال لا. و بدأ فى إلقاء الخطبة و أخذ يعظ و يعظ و يعظ إلى أن أنهى خطبته. و نظر إلى الرجل الجالس أمامه فلم يرى أي رد فعل على وجهه، فسأله ما رأيك فى الخطبة التى سمعتها؟ فقال له الرجل: هل إذا كان لديك عشرة خيول تربيهم فى اسطابل للخيول و جئت يوما لتطعمهم فلم تجد منهم إلا واحدا هل كنت ستطعمه طعام الخيول العشرة هو فقط؟ هنا أدرك الواعظ أن الرجل لم يستفد من الخطبة.

هات من أحداث القصة ما يدل على الاستنتاجات التالية :

- ✓ **كن مرنا بحيث تستطيع تكييف أى موقف على حسب الأشخاص والظروف وكذلك الوقت المتاح .**

....

- ✓ **رد فعل المستمع لها دور مهم فى توجية الرسالة التى يلقيها المتحدث .**

....

مهارات الاتصال	الاستماع الجيد(تطبيق)	نشاط رقم (1-7)

هدف النشاط (20 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يستخدم مهارة الاستماع بشكل جيد .

اجراءات النشاط:

عزيزالطالب :-

اتبع التعليمات التالية :
- يعطى كل الطلاب ظهورهم للسبورة والمدرب حتى لا يرون ما يعرض على السبورة .
- سوف يقوم المدرب بعرض مقطع فيديو والمطلوب منك تحديد (كم عدد الآلات الموسيقية بهذا المطع ؟)
- يخصص المدرب تحفيزا للذي يتمكن من معرفة عدد الآلات ، وفى المقابل يكون هناك عقاب لمن يلتفت ولا يتبع التعليمات.

....
....
....
....
....
....
....
....
....

المجموعة /اسم الطالب	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	الاتصال غير اللفظي	نشاط رقم (8-1)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يستنتج قنوات الاتصال غير اللفظي التي يحتويها مقطع فيديو.

اجراءات النشاط:

عزيزالطالب :-

الرجاء ملاحظة مقطع الفيديو الآتي، والانتباه الواعي للغة الجسم به ، دون بعض الملاحظات عن لغة أجسام الناس به ، ثم اجب مع زملائك في المجموعة عن الاسئلة التالية ؟

- ما الرسالة التي يريد أن يوصلها هذا المقطع ؟

....

....

- كيف تفهم مفهوم الاتصال غير اللفظي من خلال هذا الفيلم ؟

....

....

- ما هي أهمية الاتصال غير اللفظي مع الآخرين من خلال هذا الفيلم ؟

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	الاتصال غير اللفظي	نشاط رقم (9-1)

هدف النشاط **(15 ق)**

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يستنتج معوقات الاتصال .

اجراءات النشاط:

عزيزيالطالب :-
شاهد الفيلم الذي يعرضه المدرب لنموذج " الاتصال غير الجيد" ، ثم اجب عن الأسئلة التالية :

- ما معوقات الاتصال التى ظهرت فى الفيلم ؟

....

....

....

- ما هو نتيجة وجود هذه المعوقات على عملية الاتصال ؟

....

....

....

- ما هى آليات تحسين مهارة الاتصال ؟

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	الاتصال مع الوالدين	نشاط رقم (1-10)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يدرك خصوصية الاتصال الجيد مع الوالدين باعتباره فريضة دينية.

اجراءات النشاط:

عزيزي الطالب :-
شاهد الفيلم الذي يعرضه المدرب " الاتصال مع الوالدين " ، ثم اكتب تعليقك على الفيلم هنا:

التعليق:

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهـــارات الاتصـــال



الوحدة الثانية

مهارة الالقاء والتقديم
وإعداد العروض الفنية



الوحدة الثانية

مهارة الالقاء والتقديم والعروض الفنية



(الأنشطة)

(مواقع لتعليم برنامج البوربوينت بطريقة سهلة جدا)

http://www.nahdacenter.com/Downloads/Deploma/power-point.rar
http://www.boosla.com/showArticle.php?Sec=App&id=226
http://www.damasgate.com/vb/t107416

مهارات الاتصال **اختبر ذاكرتك** **نشاط رقم** (2-1)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يتعرف على خصائص الملقى الجيد .**

اجراءات النشاط:

عزيزالطالب :-

انظـــــر للصورة التالية لمدة ثلاث دقائق ، ثم اغلق الكتاب ، وسوف يختار المدرب أحد الطلاب ليعرض اكبر عدد من خصائص المدرب (الملقى) الموجودة بالصورة ، فى حالة تذكرك اكبر عدد من الصفات سوف تكون أنت الفائز فى هذه المسابقة

عيون حادة ترى الأشياء قبل الآخرين
مخزن منظم للمعلومات
أذن جيدة ينصت بها
نظارة لرؤية كل شيئ بوضوح
أنف تشم رائحة المشكلات والإحتياجات
أقلام خضراء وحمراء للشكر والنقد
الأناقة في المظهر بالشكل المناسب
حصوله على شهادة صلاحية للعمل كمدرب
مفكرة صغيرة لتسجيل المواعيد
ساعة دقيقة لضبط المواعيد
يد يمنى قوية لمصافحة المشاركين
الحقيبة التدريبية
مؤشر (صولجان) أو باشعة الليزر
لياقة بدنية تمكنه من الحركة والوقوف
حذاء لا يحدث صوتا أثناء الحركة

المـــــدرب

مهارات الاتصال **مهارات العرض والالقاء** **نشاط رقم (2-2)**

هدف النشاط **(30 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يستنتج مهارات العرض والإلقاء الجيد**

اجراءات النشاط:

عزيزي الطالب :-

شاهد مقطع الفيديو التالي لنموذج " في العرض والتقديم " ، ثم اجب عن الأسئلة الآتية :

- **مهارات العرض الجيد لدى المدرب ، والتي ظهرت فى المقطع هى ؟**

....

....

....

- **أساليب جذب انتباه المشاركين التى استخدمها المدرب هى ؟**

....

....

....

- **ما رأيك فى مهارة استخدام الوسائل المعينة لدى المدرب ؟**

....

....

....

- **ما رأيك فى مهارة طرح الأسئلة لدى المدرب ؟**

....

....

....

مهارات الاتصال **أشكال الجلسات التدريبية** **نشاط رقم** (2-3)

هدف النشاط **(10 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

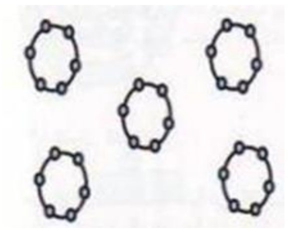
- **يتعرف على بعض الجلسات التدريبية للمشاركين أثناء العرض والتقديم**

اجراءات النشاط:

عزيزيالطالب :-

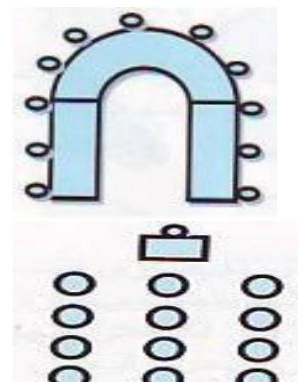
رتب الأشكال التالية للجلسات التدريبية حسب درجة التواصل في كل شكل - ترتيباً تنازلياً – بوضع أرقام:

- **شكل المجموعات الصغيرة:**



يسمح بتفاعل جيد بين أعضاء المجموعة الصغيرة فقط ويحرم أعضاء المجموعة الواحدة من الاتصال والتواصل مع المجموعات الأخرى ويحتاج لمساحة كبيرة.

☒ **شكل حرف U :**



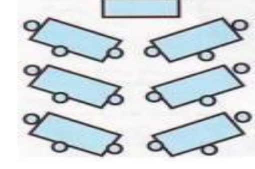
شائع جداً وفرص الاتصال فيه كافية نسبياً حيث تنشط بين مشاركين وتضعف بين آخرين ويتطلب مساحة كافية لضمان سهولة الحركة، وللتغلب على هذه المشاكل تزال الطاولات

☒ **شكل صفوف المسرح :**

من الأشكال التقليدية التي تستخدم في البرامج التدريبية المرتكزة على تقديم المعلومات كالمحاضرات.

☒ **شكل عظم السمكة:**

الاتصال قوي بين أفراد المجموعة الواحدة وجيد نسبياً بين المجموعات ويتيح حرية الحركة داخل القاعة وتشكيل مجموعات العمل في سهولة ويسر



اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	أخطاء العرض والتقديم	نشاط رقم (2-4)

هدف النشاط (20 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يستنتج أخطاء العرض والتقديم .

اجراءات النشاط:

عزيزيالطالب :-

انظر لهذه الصورة ثم تعـرف على بعض الأخطاء التى يمكن أن يقع فيها المدرب خلال العرض والتقـديم ، وسوف يقوم المـدرب بعرض مقطع فيديو عن مجموعة من الأخـــطاء الأخرى التى يمكن أن يقع فيها المدرب أثناء العرض شاهد المقطع ، ثم قـم بالتعاون مع مجموعتك بكتابة أكبر عدد من الأخطاء التى وقع فيها المدرب.



- الأخطاء التى ظهرت فى مقطع الفيديو هي:

....

....

....

مهارات الاتصال استبيان لقياس مهارات العرض لديك نشاط رقم (2-5)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يقوم بتقديم عرضاً تتوفر فيه مواصفات العرض الجيد.

اجراءات النشاط:

عزيزالطالب :- قم بتعبئة الاستبانة التالية، بوضع علامة (صح) أمام الدرجة التى تعبر عنك على اعتبار أن (5) تعني انك دائماً تطبق ذلك ، (1) تعني أنك لا تطبق ذلك أبدا . ثم احسب الدرجات طبقا للتعليمات المكتوبة ، وفى النهاية قارن نتيجتك مع مؤشرات النتيجة .

م	العبـــــــــارة	1	2	3	4	5
1	أحدد الأهداف قبل تقديم العرض					
2	أعرف خصائص المتلقين					
3	أبدأ بكتابة بعض الأفكار أولاً ثم أستخرج منها العرض					
4	أحدد أسلوب بداية الحديث بطريقة تجذب الآخرين وترتبط بالموضوع					
5	أجعل خاتمة الحديث مرتبطة ببدايته					
6	أحرص على استخدام المساعدات البصرية الملائمة					
7	أحرص على كون المعروض البصري سهل القراءة ومحدد الكلمات					
8	أتوثق من فهم المتلقين لما أقول وأركز على فائدته لهم					
9	انقل أفكاري وهي مشحونة بالحماس					
10	أتمرن على ما سأقوله حتى أركز بصري على الحضور ولا أنشغل بالمذكرات خلال الإلقاء					
11	أحضر في ذهني الردود للأسئلة المحتملة وأتمرن على الرد عليها					
12	قبل البدء بالإلقاء أتوثق من أن عناصر الموضوع متكاملة					
13	أحدد الحركة اللازمة لليدين والعينين وأختار نبرة الصوت المناسبة خلال الإلقاء					
14	أرتب الأفكار والبيانات التي أريد عرضها بشكل منطقي ومختصر					

عزيزي الطالب بعد اختيار الرقم الذي يمثل درجة تطبيقك لما ورد في الجمل السابقة قم بجمع الأرقام التي وضعتها أمام الجمل:-

- إن كان الناتج أكثر من 60 فأنت في الحقيقة لست في حاجة لتدرس هذا الموضوع إلا لتعزيز المعلومات التي لديك.
- إن كان الناتـج بين 40 و 60 فإننا نأمل إن شاء الله أن يساهم الموضوع في تطويرك.

مهارات الاتصال **تكليف** **نشاط رقم** (2-6)

هدف النشاط **(10 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يخطط لتطبيق مهارات العرض والتقديم التى تم دراستها .**

اجراءات النشاط:

عزيزىالطالب :-

من خلال دراستك لوحدة مهارات العرض والالقاء ، قم بالتنسيق مع المدرب باختيار أحد الموضوعات (قد يكون تم دراسته في مقرر اللغة الإنجليزية أو الرياضيات أو أي مقرر آخر) ، وحاول الاستفادة مما تدربت عليه في الحاسب الآلي من تقديم العروض المرئية power-point في تقديم هذا الموضوع فى المرة القادمة فى مادة مهارات الاتصال لمدة عشر دقائق ، يفضل أن تراجع المدرب فى كل مرحلة من مراحل الإعداد للعرض.

- **الموضوع هو:**

....

....

....

....

....

....



الوحدة الثالثة

مهارات الاتصال مع الآخرين

(الحوار – الإقناع – التفاوض – القيادة)



مهارات الاتصال

الوحدة الثالثة

مهارات الاتصال مع الآخرين (الحوار – الإقناع – التفاوض – القيادة)



(الأنشطة)

مهارات الاتصال **مفهوم الحوار** **نشاط رقم** (3-1)

هدف النشاط **(10 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يدرك مفهوم الحوار .**
- **يحدد صفات المحاور الناجح .**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اشتمل القرآن الكريم على الكثير من مواقف الحوار منها :

يقول الله سبحانه وتعالى (وهي تجري بهم في موج كالجبال ونادى نوحٌ ابنه وكان في معزِلٍ يا بني اركب مّعنا ولاتكُن مّع الكافرين، قال سآوي إلى جبلٍ يعصمني مِن الماء قال لا عاصِم اليوم مِن أمرِ الله إلا من رحِم وحال بينهما الموج فكان مِن المغرقين) [هود 42،43]

- **هل يمكنك ذكر أمثلة أخرى ؟**

....

....

....

....

- **ما مفهوم الحوار بالنسبة لك ؟**

....

....

....

....

- **ما صفات المحاور الناجح ؟**

....

....

....

....

مهارات الاتصال	فنيات الحوار	نشاط رقم (3-2)

هدف النشاط	(20 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يستنتج آداب وفنيات الحوار.



اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

يقوم أحد الطلاب بإجراء حوار بين طالبين آخرين، أحدهما متحمس للدراسة في الخارج ، والآخر ضد الفكرة خوفاً من الآثار السلبية نتيجة الانفتاح على الآخرين، وللحفاظ على الدين والعادات والتقاليد.

- من خلال الحوار الذي تم بين الزملاء ، ما هي آداب الحوار ؟

....
....
....
....
....
....
....

- ما هى معوقات الحوار ؟

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

مهارات الاتصال	نشاط تطبيقي على الإقناع	نشاط رقم (3-3)

هدف النشاط	(20 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يستخدم مهارة الاقناع فى نقل أفكاره للآخرين .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

- ناقش الآية التالية في ضوء ما درست من مهارة الحوار ، والاقناع .

(أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِي حَاجَّ إِبْرَاهِيمَ فِي رَبِّهِ أَنْ آتَاهُ اللَّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّيَ الَّذِي يُحْيِي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أُحْيِي وَأُمِيتُ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللَّهَ يَأْتِي بِالشَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ فَبُهِتَ الَّذِي كَفَرَ وَاللَّهُ لا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ .) {البقرة:258 }

....
....
....
....
....
....

- سوف يقترح المحاضر قضية للنقاش ، بحيث تحظى بتأييد البعض ، ومخالفة البعض الآخر، والمطلوب أن يحاول كل طرف إقناع الطرف الآخر بوجهة نظره. وسوف يحدد المحاضر أى المجموعات اتسم أدائها بمهارة الاقناع ؟

....
....
....
....
....
....

مهارات الاتصال	مفهوم وأساليب الأقناع	نشاط رقم (3-4)

هدف النشاط	(15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يشرح مفهوم الاقناع .
- يذكر أساليب الأقناع .
- يذكر بعض الاستراتيجيات الفعالة للتأثير في الاقناع .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : بالتعاون مع مجموعتك ، حاول أن تجيب عن الأسئلة التالية :

- ما مفهوم الاقناع ؟

....

....

....

- ما هى أساليب الاقناع ؟

....

....

....

- اذكر بعض الاستراتيجيات الفعالة للتأثير في الاقناع ؟

....

....

....

- ما هى مستويات الحوار ؟

....

....

....

....

مستويات الحوار

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	مفهوم التفاوض	نشاط رقم (3-5)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يشرح مفهوم وخطوات التفاوض .
- يذكر بعض الاليات الفعالة للتفاوض .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

بمشاركة مجموعتك ، اجب عن الأسئلة التالية :

- ما مفهوم التفاوض ؟

....

....

- ما هى خطوات التفاوض ؟

....

....

- اذكر بعض الآليات الفعالة للتفاوض ؟

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال **نشاط تطبيقى على التفاوض** **نشاط رقم** (3-6)

هدف النشاط **(20 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يدرك مفهوم التفاوض**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اقرأ الموقف التالى بدقة ، ثم حدد إجابتك التى تعد مناسبة جداً فى ضوء المعلومات المقدمة لك. ثم قارن بين إجابتك والإجابة الصحيحة ، والتى تم تحديدها من الخبرات المتراكمة فى مجال التفاوض ، والتى يمكن تسميتها Best Practice .

أردت أن تبيع سيارتك وتعتقد أن تكون سعيد الحظ إذا تمكنت من الحصول على ٢٥ ألف ريال نقداً من بيعها. أثناء تفكيرك للإعلان عن السيارة فى الجريدة ، جاء إليك زبون عن طريق أحد الجيران الذى علم بنيتك فى البيع وعرض عليك مبلغ ٣٢ ألف ريال نقداً فى الحال كثمن للسيارة. ماذا تفعل ؟ مفسراً اختيارك ؟

أ. قبول عرضه فوراً بدون تردد.

ب. تطلب منه الانتظار لحين الإعلان عن السيارة فى الجريدة يوم الجمعة القادم.

ج. المساومة لرفع الثمن قليلاً عن ٣٢ ألف ريال.

....

....

....

....

مهارات الاتصال	نشاط تطبيقى على التفاوض	نشاط رقم (3-7)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يدرس أمثلة التفاوض

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اقرأ المثال التالى ،

ثم اجب عن الأسئلة التى تليه ؟

أردت أن تشترى سيارة وأعجبك إعلان عن الماركة والموديل الذى ترغب فى شرائه بسعر ٢٥ألف ريال. ما يمكنك توفيره من هذا المبلغ هو ٢١ ألف ريال من بيع سيارتك الحالية وكذلك ما يتوافر معك من نقدية. ذهبت إلى البائع وأبديت رغبتك الجادة للشراء وأن قدرتك النقدية هى ٢١ألف ريال فقط. وافق البائع على هذا الثمن.

هل :

أ. هذا يعد عرضا لا يجب رفضه .

ب. تتردد من موافقة البائع السريعة.

ج. تعتبر أنها فرصة عظيمة حصلت عليها.

....

....

....

....

.

مهارات الاتصال | **نشاط تطبيقى على التفاوض** | **نشاط رقم (8-3)**

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يستخدم لعب الادوار فى استخدام مهارة التفاوض**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

اقرأ المثال التالى ، ثم يقوم طالبان في المجموعة بتمثيل دور كل من سعيد والبائع والتفاوض معاً باتباع خطوات التفاوض للوصول إلى حل يرضي الطرفين.

"الموقف"

ذهب سعيد لشراء سيارة من المعرض، وكان صاحبها قد عرضها بمبلغ خمسين ألف ريال، وسعيد أعجبته السيارة ويريد شراءها بسبعٍ وأربعين ألف ريال.

المطلوب : يقوم طالبان لتمثيل دور كل من سعيد والبائع والتفاوض معاً باتباع خطوات التفاوض للوصول إلى حل يرضي الطرفين.

مهارات الاتصال **نشاط تطبيقى على التفاوض** **نشاط رقم** (3-9)

هدف النشاط **(30 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يدرس أمثلة للتفاوض .**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

اقرأ المثال التالى ، ثم ناقش مع المحاضر رأيك فى كيف سار التفاوض فى هذا المثال ؟

<u>فكر كيف من الممكن أن تسير تلك المفاوضة</u>

- **الموظفة : هل يمكنني أن أتحدث إليك للحظة يا سيدي ؟**
- **صاحب العمل : لو كان بشان العلاوة يا " اليزابيث " فلا تضيعي وقتي .. الإجابة هي ((لا شيء))**
- **الموظفة : إني حتى لم اسالك بعد .**
- **صاحب العمل : لست في حاجة إلي السؤال ؛ فليست لدينا أي نقود في الميزانية .**
- **الموظفة : ولكن مضى عام و نصف على آخر علاوة حصلت عليها .**

صاحب العمل : ألم تسمعي ما قلته ؟ لا نقود في الميزانية .. أتعشم أن يكون ذلك واضحا .

<u>" تخيل كيف يمكن أن تمضى المحادثة هنا .. إن الفعل و رد الفعل قد يؤديان إلى استسلام الموظفة أو إلى جدال عنيف ، ينتهى بتركها العمل . ولكن من الممكن أن تتحكم فى رد فعلها بان تعد من واحد إلى عشرة ، وعند ذهابها للشرفة تتذكر أن مصلحتها مزدوجة : الحصول على علاوة و الحفاظ على علاقتها مع رئيسها الصعب ؛ فبدلاً من الجدل معه تقوم بعكس ذلك و تأخذ جانبه "</u>

- **الموظفة : إني مدركة تماماً لوضع الميزانية ، وإننا جميعاً نعمل تحت ضغط شديد ، وأنا لا اسالك أن تأخذ من الميزانية لتعطيني علاوة .**
- **صاحب العمل : حقاً ؟**
- **الموظفة : حقاً . أنا لا أريد أن اسبب لك أي مشاكل ؛ فأنا اعلم جيدا انك تفعل ما بوسعك من أجلنا ، تحت ظروف عمل صعبة صاحب العمل : تماماً . أتمنى لو كان لدى النقود ، ولكن للأسف. إذن ما الشيء الذي تريدينه؟**
- **الموظفة : كل ما أريده هو دقائق من وقتك ؛ لمناقشة ما أقوم به من عمل ، وكيف يمكنن**

- أطور أدائي ، وماذا أتوقع في المقابل ؟ مع العلم بأنه لا نقود في الميزانية الآن .
- صاحب العمل : حسناً . اعتقد انه لا ضرر من الكلام . أحضري إلي مكتبي غداً في العاشرة ، ولكن تذكري انه لا مجال للحديث عن العلاوة .
- " حتى الآن لم تنجح الموظفة فى الحصول على موافقة بشان العلاوة ، و لكنها – على الأقل – نجحت فى التخلص من بعض مقاومة رئيسها ، وفى خلق مناخ اكثر إيجابية للتفاوض ، ويمضى اللقاء التالى بهذا الشكل "
- الموظفة : أشكرك لمنحى هذا الوقت للحديث معك ؛ فقد كنت أفكر فيما قلته لي بشان الميزانية التي نعمل بها ، وإني لا تساءل إن كان بإمكاني أن أوفر بعض النقود للشركة بان أتولى بعض المسؤليات الإضافية .
- صاحب العمل : في الواقع هذا سؤال مهم .. لنرى ...
- إن الموظفة بدلاً من أن ترفض موقف رئيسها من العلاوة " فقد حاولت أن تعيد صياغة الموقف ؛ ليصبح مناقشة لكيفية تحقيقها لأهدافه بالنسبة لخفض التكاليف . وبعد تلك المحادثة ..استطاعت الموظفة أن تشير مرة أخرى لموضوع العلاوة "...
- الموظفة : أنا اعرف تماماً انه لا مجال للتفكير في أي علاوة في الوقت الحالي ، ولكن في حالة نجاحي في خفض التكاليف .. هل هناك احتمال في إمكانية تعويضي على مجهوداتي الإضافية من الأموال التي سأوفرها في حدود الميزانية ؟
- صاحب العمل : لست واثقاً من نجاح كل ذلك .
- الموظفة : لماذا لا نتفق على منحى نوعاً من الحوافز ، في حالة تحقيقي التوفير المطلوب ؟
- " وهكذا .. فان الطرفين الآن في طريقهما للتوصل إلى اتفاق ، يرضى احتياجاتهما سوياً فقد نجحت الموظفة في بناء جسر ذهبي لرئيسها ؛ فان استمر في الرفض يمكنها أن تعطيه فكرة عن افضل بدائلها للتفاوض ، وهو في هذه الحالة عرض لوظيفة أخرى حصلت عليه ، فلو كانت تسعى للاحتفاظ بهذه الوظيفة ، و بالعلاقات الطيبة مع رئيسها .. فان عليها أن تتجنب استفزازه " .
- الموظفة : في الواقع يا مستر ((بيرس)) أنا أريد نصيحتك ؛ فأنا احب العمل هنا ، أود أن استمر فيه، ولكنى أواجه كثيرا من المشاكل في تسديد مصاريف تعليم أولادي من مرتبي الحالي . وقد تلقيت عرضاً لوظيفة أخرى توفر لي دخلاً اكبر ، ولكنى احب أن استمر معكم هنا ؛ فهل تستطيع أن تجد لي حلاً ؟
- " مثل هذا الموقف قد يوقظ المدير من سباته ليواجه الواقع : انه قد يخسر موظفة ممتازة ، وقد يدفعه هذا للاستعداد لعبور الجسر الذهبى . وان كان التفاوض مع هذا المدير يبدو سهلاً "

:

مهارات الاتصال	خصائص القائد الناجح	نشاط رقم (10-3)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يشرح خصائص القائد الناجح

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

ناقش مع مجموعتك ، ثم شارك المدرب بوجهة نظر المجموعة في القضية التالية :

أى الصفات التالية تعتقد أنها تميز شخصية القائد (الثقة بالنفس - الرغبة فى السيطرة ، الايمان بمبادئه . هل هناك خصائص أخرى ؟ اشرح ؟)



....

....

....

....

....

مهارات الاتصال	مصادر قوة وتأثير القائد	نشاط رقم (3-11)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يحدد مصادر نفوذ وتأثير القائد .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

ناقش مع مجموعتك ، المصادر التالية التى يستخدمها القائد للتاثير على الآخرين ، اعط أمثلة لكل نوع ، وحدد اى منهم تفضله شخصيا فى قيادة الاخرين ؟

مصادر القوة و النفوذ القيادى

- قوة الحافز
- قوة العقاب
- قوة الشرعية
- قوة الاعجاب
- قوة الخبرة

....

....

....

....

....

....

مهارات الاتصال **نظريات القيادة** **نشاط رقم (3-12)**

هدف النشاط **(15 ق)**

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- **يناقش بعض نظريات القيادة الفعالة.**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

هنالك أنواع كثيرة للقيادة ، تختلف بعض هذه الأنواع فى نظرتها للعامل ، اقرأ الجدول التالى ، ثم حدد أى النظريتين (X , Y) تفضل ؟ يمكن عمل مناظرة بين مجموعتين من الطلاب أحدهما تتبنى النظرية X ، والأخرى تتبنى النظرية Y .

العناصر	نظرية X	نظرية Y
النظرة للعامل	كسول- لا يحب العمل	مجتهد- يحب العمل- نشط
النظرة إلى العمل	غير مريح لمعظم الناس "شر لابد منه"	مريح وطبيعى إذا كانت ظروف العمل مواتية "العمل مثل أى نشاط آخر"
الطموح	معظم الناس غير طموحين	لديهم رقابة ذاتيى من أجل تحقيق طموحهم
تحمل المسئولية	معظم الناس ليسوا على مستوى المسئولية	معظم الناس على مستوى المسئولية
القدرة على الابتكار	ضعيفة عند معظم الناس	كبيرة عند معظم الناس
التحفيز	فى مستوى الحاجات الفسيولوجية والأمان	فى مستويات أعلى (الانتماء - المكانة- وتحقيق الذات)
أسلوب التعامل والتوجيه	إشراف مباشر ورقابة لصيقة	إشراف غير مباشر ورقابة ذاتية

مهارات الاتصال	سمات القيادة	نشاط رقم (3-13)

هدف النشاط **(10 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يميز سمات القائد .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

بالتعاون مع مجموعتك ، حدد أى من الصفات التالية تميز القادة :

م	سمات القادة	صحيحة	خاطئة
1	لا يحتاجون إلى التعلم باستمرار فهم قادة .		
2	إنهم يتمتعون باستعداد لإسداء الخدمات : فهم ينظرون إلى الحياة على أنها رسالة وليست مجرد بحث عن النجاح فى العمل .		
3	إنهم مفعمون بالطاقة البناءة : فيتميزون دائماً بالتفاؤل والايجابية والابتهاج		
4	يركزون أكثر على الأنشطة الاجتماعية التى تميزهم فى العادة .		
5	يحبون المغامرة .		
6	لا يحبون التفويض وايكال الأعمال إلى من دونهم .		
7	لا يحتاجون لتعلم فن الاستماع ، ويحتاجون لتعلم فن التحدث فقط ، لتحفيز فريق العمل لديهم .		

هارات الاتصال الفرق بين القيادة والادارة نشاط رقم (3-14)

هدف النشاط (30 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يفرق بين القيادة والادارة .



اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

تقوم كل مجموعة بقراءة الجدول التالى ، ثم تناقش مع المدرب بنود هذه المقارنة:

م	العامل المقارنة	القيادة القائد	الإدارة المدير
١	الاختيار	اختيار العمل الصحيح	اختيار الطريقة الصحيحة للعمل
٢	التركيز	تحديد الرؤية وبلورة الرسالة	بناء الهيكل التنظيمي ووضع الأنظمة
٣	الفاعلية والكفاءة	يهتم بالفاعلية (تحقيق النتائج)	يهتم بالكفاءة (طرق الاستخدام والسياسات)
٤	الهرم	التركيز على قمة الهرم (القيادة العليا)	التركيز على قاعدة الهرم (المنفذين)
٥	السلطة	تستمدها من القيم والمبادئ الصحيحة	تستمدها من أهداف المنظمة وإنتاجيتها
٦	الاهتمام	تكريس الاهتمام على العلاقات بين الأعضاء	تكريس الاهتمام على الجهد والإنتاجية
٧	العاطفة والمنطق	تركز على العاطفة	تركز على المنطق
٨	طريقة التعبير	تفضل استخدام الصور	تفضل استخدام الكلمات
٩	الشمولية/الجزئية	تهتم بالكليات والعلاقة بين الجزئيات	تهتم بالجزئيات والتفصيلات
١٠	التجميع/التحليل	تهتم بالتجميع بين الأشياء	تهتم بتحليل الأشياء إلى عناصرها
١١	التفكير	طبيعة التفكير شمولية/ كلية غير مقيدة بالوقت	طبيعة التفكير متتالية
١٢	الوقت	غير مقيدة بالوقت	مقيد بالوقت
١٣	الدماغ	تسيطر على الجزء الأيمن من الدماغ	تسيطر على الجزء الأيسر من الدماغ
١٤	الإدارة	يهتم بما بعد إنجاز العمل	يهتم بإنجاز العمل وإدارة الشؤون
١٥	النسخة / الأصل	القائد أصل	المدير نسخة
١٦	التجديد / التطوير	يهتم بالتطوير والتجديد والإبداع	يهتم بالمحافظة والصيانة الموجودة
١٧	الرقابة	يلهم الثقة بالآخرين ويركز على الرقابة الذاتية	يعتمد على الرقابة والسيطرة
١٨	الأجل	ذو نظرة طويلة الأجل	ذو نظرة مقيدة الأجل
١٩	الأسئلة	يهتم بماذا ؟ ولماذا ؟	يهتم بكيف ؟ ومتى ؟
٢٠	التقليد / الاجتهاد	يعتبر مجتهداً	يعتبر مقلداً
٢١	التحدي	يقبل التحدى ويحاول تغيير الواقع	يقبل الأمر الواقع ويتعامل معه



الوحدة الرابعة

الإتصال الإلكترونى



الوحدة الرابعة
مهارات الاتصال الإلكتروني



(الأنشطة)

مهارات الاتصال **الاتصال الإلكتروني** **نشاط رقم (4-1)**

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

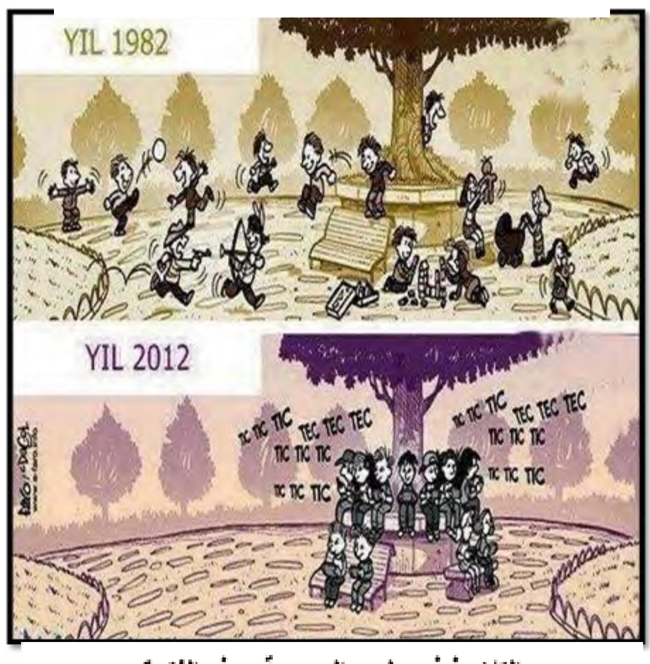
- **يشرح واقع الاتصال الإلكتروني في هذه الفترة .**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

انظر للصور التالية التى تعبر عن تلاميذ في فناء المدرسة ، ثم ناقش مع مجموعتك : واقع الاتصال الان بين أفراد المجتمع

التلاميذ في ملعب المدرسة قديماً



التلاميذ في ملعب المدرسة هذه الفترة



التلاميذ في ملعب المدرسة مستقبلاً

- **واقع الاتصال الان بين أفراد المجتمع:**

....

....

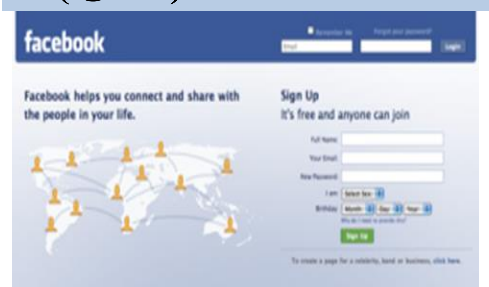
....

....

....

مهارات الاتصال **الفيس بوك** Face Book **نشاط رقم** (4-2)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يشرح الدور الذى يلعبه الفيس بوك في حياتنا .**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : بالتعاون مع مجموعتك :

- **اشرح الأدوار التى لعبها الفيس بوك Facebook فى المجتمع العربى ؟**

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	أخلاقيات الأنترنت	نشاط رقم (3-4)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يشرح أخلاقيات ومخاطر الانترنت.

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : بالتعاون مع مجموعتك ، حاول أن تجيب عن الأسئلة التالية :

- **ما هى مخاطر الانترنت ، من وجهة نظركم ؟**

....
....
....
....
....
....
..

- **ما هى أخلاقيات التعامل مع الانترنت ؟**

....
....
....
....
....
....
..

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	مخاطر الانترنت	نشاط رقم (4-4)

هدف النشاط (15 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يحدد خصائص مدمنى الانترنت .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

إذا علمت أنه توجد في الولايات المتحدة الأمريكية جمعيات نسائية تحت مسمى " أرامل الأنترنت" Internet Widow أعضائها هم الزوجات التى تركهن أزواجهن لفترات طويلة وهم يجلسون على الانتر نت ." بالتعاون مع مجموعتك ، ناقش ما يلى :

- **ما هى خصائص مدمنى الانترنت ؟**

....
....
....
....

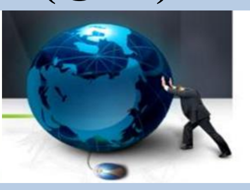
- **كيف نحمى مجتمعنا من سلبيات الانترنت (اجتماعيا(على الأسرة) – دينيا (على أخلاقنا – عقلياً (على ثقافتنا وتوجهاتنا)؟؟**

....
....
....
....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	جرائم الانترنت	نشاط رقم (4-5)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يحدد ما هى جرائم الانترنت .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

ناقش ما مجموعتك القضايا التالية ، ثم اكتب ما توصلتم إليه فيها :

- ما هى جرائم الانترنت ، التى يجب أن يعاقب عليها القانون ؟

....

....

....

....

....

- كيف نحمى أطفالنا من مخاطر الانترنت (هل تؤيد حجب المواقع الضارة – أم تهتم المجتمعات أكثر بتنمية التفكير الناقد لدى الاطفال لاختيار فقط ما ينفعهم ، وتنمية الوازع والضمير لديهم) ؟

....

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	



الوحدة الخامسة

تنمية الذات

ودورها في بناء العلاقات الشخصية



مهارات الاتصال

الوحدة الخامسة

تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الاجتماعي



(الأنشطة)

قال اللّه تعالى (وفي أنفسكم أفلا تبصرون). صدق اللّه العظيم

مهارات الاتصال	إدارة الذات	نشاط رقم (5-1)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يشرح المقصود بإدارة الذات .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

بالتعاون مع مجموعتك ، اجب عن الأسئلة التالية:

- ما مفهوم الذات ؟

....

....

- ما أهمية مفهوم الذات ؟

....

....

....

- ما أنواع مفهوم الذات ؟

....

- ما خصائص مفهوم الذات ؟

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	الوعي الذات	نشاط رقم (5-2)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يشرح المقصود بالوعي الذات .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

بالتعاون مع مجموعتك ، اجب عن الأسئلة التالية:

- **ما مفهوم الوعي بالذات ؟**

....

....

- **ما أهمية الوعي بالذات ؟**

....

....

....

- **ما أبعاد الوعي بالذات ؟**

....

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	أهداف إدارة الذات	نشاط رقم (3-5)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يشرح كيف يضع أهدافا لحياته.

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اجب على الأسئلة التالية حتى يمكن أن تضع أهدافاً لحياتك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما الذي تريد تحقيقه في هذه الحياة؟

....

....

- ما الذي تريد إنجازه ليبقى نقاطاً مضيئة وإشارات بارزة تدل على وجودنا في حياتنا وبعد مماتنا؟

....

....

- ما هو التخصص الذي ستلتحق به ؟

....

....

عزيزي الطالب لا يمكن أن تبقى أفكارنا مشتتة دون تركيز، لذلك علينا أن نفكر في هذه الأسئلة، ونضع الأجوبة ونلتزم بها، ونقوم بالتخطيط لحياتنا ثم تأتي مسألة تنظيم الوقت

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	إدارة الذات	نشاط رقم (4-5)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يضع أهدافا لحياته

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : بالتعاون مع مجموعتك

- قم بكتابة خمسة أشياء تريد أن تحققها:

....

....

....

....

....

- حدد المعوقات التي يمكن أن تقابلها ؟

....

....

....

....

....

- حدد الإمكانيات التي تؤهلك للتغلب عليها ؟

....

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	نافذة جوهارى	نشاط رقم (5-5)

هدف النشاط	(15 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يشرح نافذة جوهارى

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : انظر للشكل التالى الذى يعبر عن نافذة جوهارى ، ثم بالتعاون مع مجموعتك اشرح كيف تستفيد من تقسيم صفاتك الشخصية وفقا لهذا المصفوفة .

شكل رقم (6-3): نافذة جوهاري

	معلومات لا أعرفها عن ذاتي	معلومات أعرفها عن ذاتي
معلومات يعرفها الآخرون عن ذاتي	المنطقة العمياء محجوبة عني واضحة للآخرين	المنطقة المكشوفة واضحة لي وللآخرين
معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذاتي	المنطقة المجهولة محجوبة عني وعن للآخرين	منطقة الأسرار واضحة لي ومحجوبةعن الآخرين

....

....

....

....

....

....

المجموعة /اسم الطالب	
درجة النشاط	



الوحدة السادسة

الذكاء الاجتماعي
وعلاقته بالاتصال الفعال



الوحدة السادسة

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتصال الفعال



(الأنشطة)

مهارات الاتصال **الوعي الذات** **نشاط رقم** (1-6)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يشرح مفهوم الذكاء الاجتماعى.**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اقرأ المقال التالي " الذكاءات المتعددة " ثم حدد أحد الأشخاص الذين تعرفهم ولديهم ذكاءً اجتماعياً بارزاً:

الذكاءات المتعددة

هي نظرية توصل إليها العالم التربوي هاورد جاردنر نتيجة للأبحاث والدراسات، وتفيد بأن كل فرد يتمتع بأنواع عدة من الذكاءات للتعامل مع الطبيعة. وفيها توصل جاردنر إلى أن كل شخص يمتلك درجات متفاوتة من الذكاء يسمى "بروفيل" الذكاء وليس نسبة الذكاء، على المعلم تقديم تعليم أفضل يعتمد على مواطن الذكاء القوية لدى الطفل, (فقد يكون متفوقًا لغويًا بينما يكون منخفضًا منطقيًا واجتماعيًا). وترتفع جودة تعليم الطفل إذا راعينا الذكاءات المختلفة؛ يحث يمكن تقديم الدرس الواحد بطرق تناسب مختلف الذكاءات والفروق الفردية بين الطلاب . وفى هذه الوحدة سوف نركز على نوع الذكاء الاجتماعى ، وسوف تدرس باقى أنواع الذكاءات بالتفصيل في مقرر مهارات التعلم والبحث .

الذكاء الاجتماعى

يمكن التعرف على هذا الذكاء لدى الطالب من خلال المؤشرات التالية:

إنه حساس لمشاعر الغير، ويكوّن أصدقاءه بسرعة، ويسرع إلى التدخل كلما شعر بوجود مواقف صراع أو سوء تفاهم، كما يميل إلى إنجاز الأنشطة في جماعة، فهو يستوعب بشكل أفضل إذا ذاكر دروسه مع زملائه، وهو يطلب مساعدة الغير، عوض أن يحل مشاكله بمفرده، كما يختار الألعاب التي يشارك فيها الغير. وهو غير ضنين على غيره، بما يعرفه أو يتعلمه، وهو يحس بالاطمئنان داخل جماعته، كما قد يظهر سلوكه صفات الزعيم.

- **حدد أحد الاشخاص الذين تعرفهم ولديهم هذا النوع من الذكاء ؟ اذكر أهم ما يميز هذا الشخص**

...

مهارات الاتصال	نشاط تطبيقي	نشاط رقم (2-6)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادرا ًعلى أن :-
- يذكر موقفاً تظهر فيه درجة عالية من الذكاء الاجتماعي .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : بالتعاون مع مجموعتك ، اجب عن الأسئلة التالية :

- اذكر قصة أو موقف حقيقي مررت به واظهرت فيه درجة عالية من الذكاء الاجتماعى (كل طالب داخل مجموعته يخبر مجموعته بقصة ، أو بموقف مر به ، ويعتقد أنه كانت لديه درجة عالية من الذكاء الاجتماعي مكنته من التصرف بشكل صحيح ، ثم تتوصل المجموعة لأفضل قصة لديها ، ثم تشارك كل المجموعات بأفضل القصص لديها ، ويحدد المدرب أفضل هذه القصص .)

....

....

....

اذكر بعض مظاهر اللياقة واللباقة فى التعامل مع الاخرين (الاتيكيت) فى بعض مظاهر الحياة

اليومية :

....

....

....

....

مهارات الاتصال	الذكاء الاجتماعى في الاسلام	نشاط رقم (6-3)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يذكر بعض آداب الاسلام فى الحياة اليومية

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : لكي يعبد المسلمون الله كما يرتضي فأنه لم يتركهم يشرعون لأنفسهم ، وشرع لهم المبادئ الاجتماعية ، والاسس التي يقوم عليها التعامل بين الأفراد ـ اذكر بعض آداب الاسلام فى الحالات التالية :

- الأكل ، الشرب :

....

....

- احترام الوالدين :

....

....

- التعامل مع الجيران:

....

....

احترام خصوصية الاخرين:

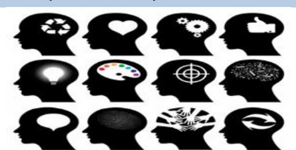
....

....

اسم الطالب / المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	أنماط البشر	نشاط رقم (6-4)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يحدد أنماط البشر وفقا للادراك

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اقرأ الحوار الآتي ، وبالتعاون مع أفراد مجموعتك أجب عما يلي:

ذهب ثلاثة اصدقاء لأداء مناسك العمرة، وعندما عادوا تحدثوا لأهلهم عن رحلتهم :

- **الأول قال: شعرت بسجودي مقابل الكعبة بخشوع لم أشعر به من قبل، وكان إحساساً جميلاً.**
- **الثاني قال: إن صوت الإمام وهو يقرأ القرآن غاية في الروعة.**
- **الثالث قال: رأيت الكعبة والمآذن وهي مضاءة بالليل وكانت رائعة الجمال.**

صنف كلاً من الأصدقاء الثلاثة وفقاً لنمط الإدراك؟

الأول:...

الثاني:...

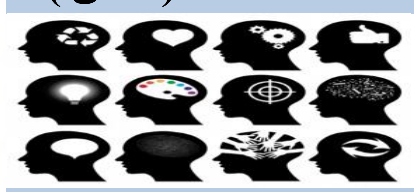
الثالث:...



اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	أنماط البشر	نشاط رقم (5-6)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يشرح السمات السلوكية لبعض الأنماط وكيفية التعامل معها

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : بالتعاون مع أفراد مجموعتك استخدم الجدول التالى في كتابة سلوكيات كل نمط التى تدل عليه ، تخيل أنك تعمل معلماً ، وتدرس لمجموعة طلاب بهم هذا النمط من الطلاب كيف ستتعامل معه بحيث تستفيد منه ولا تتأثر بسماته السلبية ؟

- تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلى:

نمط السلوك التفاعلي	سماته	كيفية التعامل معه
مدَعي المعرفة		
الثرثار		
الباحث عن الاخطاء		

		العنيد
		الخجول
		الأرستقراطي (المتعالى)
		الإيجابي

مهارات الاتصال	أنماط البشر	نشاط رقم (6-6)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- **يلعب أدوراً تتضمن الأنماط البشرية المختلفة**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

هيا بنا نقدم مثالا عمليا عن أنماط البشر التى درسناها ، بهدف التعرف عليها بشكل أكبر ، نحتاج فقط أن يتبرع خمسة طلاب لمناقشة المشكلات التي تواجه طلبة السنة التحضيرية من خلال تمثيلهم للأدوار الآتية: مدعي المعرفة، الباحث عن الأخطاء، العنيد، الخجول، الإيجابي .

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	أنماط البشر	نشاط رقم (6-7)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يذكر أهم التطبيقات العملية للمعارف التى تعلمها في هذه الوحدة

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : سوف نلعب الآن لعبة جميلة ، حيث سيقوم المدرب بإلقاء كرة (يمكن للمدرب أن يستخدم أحد الأشياء المتوفرة لدى الطلاب لتحل محل الكرة مثل زجاجة مياه غير ممتلئة ...) وسوف يلقى المدرب الكرة لأحد الطلاب في القاعة ، والذى عليه أن يلتقطها ويذكر أحد أهم التطبيقات العملية لما درسه في الوحدة (أو ماذا تعلم اليوم ؟) ، ثم يختار هذا الطالب أحد الطلاب في القاعة ويرمى له الكرة ، والذى بدور عليه التقاطها ، واضافة نقطة جديدة لما تعلمه من هذه الوحدة ، وهكذا حتى يشارك معظم الطلاب .

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	



الوحدة السابعة

مهارات المقابلة الشخصية
وكتابة السيرة الذاتية والتقرير



مهارات الاتصال

الوحـــدة السابعة

مهارات المقابلة الشخصية وكتابة السيرة الذاتية والتقرير



(الأنشطة)

مهارات الاتصال	قصة وعبرة	نشاط رقم (1-7)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يكتشف أسباب النجاح أو الفشل في قصص واقعية.

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اقرأ القصة التالية ، ثم علق عليها بأسلوبك الخاص

الطالب والباروميتر

في امتحان الفيزياء في جامعة كوبنهاجن بالدنمارك جاء أحد أسئلة الامتحان كالتالي: كيف تحدد ارتفاع ناطحة سحاب باستخدام الباروميتر (جهاز قياس الضغط الجوي)؟ الإجابة الصحيحة: بقياس الفرق بين الضغط الجوي على سطح الأرض وعلى سطح ناطحة السحاب. إحدى الإجابات استفزت أستاذ الفيزياء وجعلته يقرر رسوب صاحب الإجابة بدون قراءة باقي إجاباته على الأسئلة الأخرى. الإجابة المستفزة هي : أربط الباروميتر بحبل طويل وأدلي الخيط من أعلى ناطحة السحاب حتى يمس الباروميتر الأرض. ثم أقيس طول الخيط ... غضب أستاذ المادة لأن الطالب قاس له ارتفاع الناطحة بأسلوب بدائي ليس له علاقة بالباروميتر أو بالفيزياء, تظلم الطالب مؤكدا أن إجابته صحيحة 100% وحسب قوانين الجامعة عين خبير للبت في القضية ... أفاد تقرير الحكم بأن إجابة الطالب صحيحة لكنها لا تدل على معرفته بمادة الفيزياء. وتقرر إعطاء الطالب فرصة أخرى لإثبات معرفته العلمية...ثم طرح عليه الحكم نفس السؤال شفهيا.

فكر الطالب قليلا وقال: " لدي إجابات كثيرة لقياس ارتفاع الناطحة ولا أدري أيها أختار" فقال الحكم: "هات كل ما عندك" . فأجاب الطالب: يمكن إلقاء الباروميتر من أعلى ناطحة السحاب على الأرض، ويقاس الزمن الذي يستغرقه الباروميتر حتى يصل إلى الأرض، وبالتالي يمكن حساب ارتفاع الناطحة . باستخدام قانون الجاذبية الأرضية.

إذا كانت الشمس مشرقة ، يمكن قياس طول ظل الباروميتر وطول ظل ناطحة السحاب فنعرف ارتفاع الناطحة من قانون التناسب بين الطولين وبين الظلين. إذا أردنا حلا سريعا يريح عقولنا ، فإن أفضل طريقة لقياس ارتفاع الناطحة باستخدام الباروميتر هي أن نقول لحارس الناطحة : "سأعطيك هذا الباروميتر الجديد هدية إذا قلت لي كم يبلغ ارتفاع هذه الناطحة" ؟ أما إذا أردنا تعقيد الأمور فسنحسب ارتفاع الناطحة بواسطة الفرق بين الضغط الجوي على سطح الأرض وأعلى ناطحة السحاب باستخدام الباروميتر

كان الحكم ينتظر الإجابة الرابعة التي تدل على فهم الطالب لمادة الفيزياء، بينما الطالب يعتقد أن الإجابة الرابعة هي أسوأ الإجابات لأنها أصعبها وأكثرها تعقيدا.

بقي أن نقول أن اسم هذا الطالب هو " نيلز بور" وهو لم ينجح فقط في مادة الفيزياء، بل إنه الدانماركي الوحيد الذي حاز على جائزة نوبل في الفيزياء.

التعليق:

....

....

....

مهارات الاتصال	اكتشف نفسك	نشاط رقم (7-2)

هدف النشاط (10 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يكتشف لأي نوع ينتمي (ايجابي أم سلبي)
- - يغير من اتجاهاته نحو المنحى الايجابي ج.

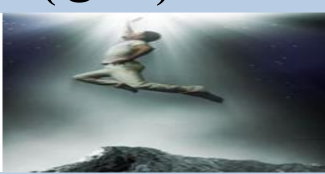
اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اقرأ العبارات الآتية ثم اختار بصدق لأي نوع تنتمي أنت فى هذه النقطة ايجابي أم سلبي:

م	الوصـــــــف	ايجابي	سلبي
.1	الإيجابي يفكر في الحل ، و السلبي يفكر في المشكلة		
.2	الإيجابي لا تنضب أفكاره ، و السلبي لا تنضب أعذاره		
.3	الإيجابي يساعد الآخرين ، و السلبي يتوقع المساعدة من الآخرين		
.4	الإيجابي يرى حل لكل مشكلة ، و السلبي يرى مشكلة في كل حل		
.5	الإيجابي الحل صعب لكنه ممكن ، و السلبي الحل ممكن لكنه صعب		
.6	الإيجابي يعتبر الإنجاز التزاما يلبيه ، و السلبي لا يرى في الإنجاز أكثر من وعد يعطيه		
.7	الإيجابي لديه أحلام يحققها ، و السلبي لديه أوهام يبددها		
.8	الإيجابي:عامل الناس كما تحب أن يعاملوك ، و السلبي:اخدع الناس قبل أن يخدعوك		
.9	الإيجابي يرى في العمل أمل ، و السلبي يرى في العمل ألم		
.10	الإيجابي يناقش بقوة و بلغة لطيفة ، و السلبي يناقش بضعف و بلغة فظة		
.11	الإيجابي يتمسك بالقيم و يتنازل عن الصغائر، و السلبي يتشبث بالصغائر و يتنازل عن القيم		
.12	الإيجابي يصنع الأحداث ، و السلبي تصنعه الأحداث		

مهارات الاتصال	المقابلة الشخصية	نشاط رقم (2-7)

هدف النشاط (10 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يشرح الهدف من المقابلات الشخصية.

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : انظر للصورة التالية ، وحاول أن تستنتج أوجه العلاقة بين هذه الصورة ، وما يجرى في المقابلات الشخصية



وجه العلاقة بين هذه الصورة وما يجرى فى المقابلات الشخصية:

....

....

....

....

....

.

مهارات الاتصال	المقابلة الشخصية	نشاط رقم (3-7)

هدف النشاط	(20 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يقيم مقابلة شخصية في ضوء ما درس من معلومات .
- يحدد أنواع المقابلات الشخصية



اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : شاهد مقطع الفيديو التالى ، لمقابلة شخصية ، ثم حلل الأداء فى هذه المقابلة في ضوء ما درست من معلومات ، ثم حدد أنواع المقابلات الشخصية :

- **تحليل الأداء في مقطع الفيديو :**

....
....
....
....
....

- **انواع المقابلات الشخصية (استخدم الشكل التالي) :**

....
....
....
....
....

المقابلة الشخصية

مهارات الاتصال	عمل مقابلة شخصية	نشاط رقم (4-7)

هدف النشاط (30 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يقوم بعمل لعب أدوار لمحاكاة مقابلة شخصية حقيقية لوظيفة ما.

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : مستخدمًا المعلومات التى درستها في المقرر النظري للوحدة ، قم بالتعاون مع مجموعتك فى عمل لعب أدوار لمقابلة شخصية مع مدير شركة أو مستشفى ما (شخص لشخص ، أو شخص لمجموعة) ، قم بإعداد الأسئلة جيدا لكى يستفيد زملاءك من النموذج الذى تقدمه ، في النهاية يقيم كل من المدرب وباقي الزملاء أداء من قاموا بعمل نموذج المقابلة.



❖ يمكن استخدام بعض من هذه الأسئلة:-

- ما سبب رغبتك في العمل في هذه الشركة / المستشفى ؟
- لماذا تركتَ عمَلَك السابق ؟
- ما الذي كنت تقوم به في عملك السابق ؟
- أي نوع من المعدّات والأجهزة يمكنك تشغيلها ؟
- كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل ؟ وكيف كنت تقضي وقتك ؟
- حدثني عن نفسك .
- ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله ؟
- ما الذي تحب أن تصل إليه بعد 5 سنوات من الآن ؟
- كيف يمكنك معالجة ضغط العمل ؟
- ما هو الراتب الذي تتوقعه ؟
- كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق ؟
- إن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك؟
- متى ستكون جاهزا للبدء في العمل ؟
- ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك ؟
- ما أصعب موقف واجهته في حياتك العملية ؟
- هل تفضل العمل منفردا أم مع آخرين ؟
- هل لديك أية أسئلة ؟ عادة ما يطرح هذا السؤال في نهاية المقابلة .

....
....
....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	الخطاب التمهيدي	نشاط رقم (5-7)

هدف النشاط (20 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يتعرف على كيفية كتابة الخطاب التمهيدي.

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : اقرأ النص التالى ، ثم قم بكتابة خطاب تمهيدي خاص بك بعد عشر سنوات من الان (تخيل أنك تخرجت من الكلية التى تتمناها) :

الخطاب التمهيدي Cover Letter :

أن عملية إرسال السيرة الذاتية بدون خطاب الشرح (Cover letter) تشبه شخص ذاهب لإجراء مقابلة شخصية وهو حافي القدمين ، أي أن طلب التقديم يعتبر ناقصاً في هذه الحالة . فخطاب الشرح يعبر عن الخصال التي يتطلع إليها أصحاب العمل عند إجراء المقابلة مثل قوة الشخصية ونوعية السلوك والقدرة والحماس .

يراعي في الخطاب:

1. العناية بنوعية الصيغة وجودة الورق .
2. توجيه الخطاب لشخص محدد يشغل منصباً محدداً .
3. أن يكون أسلوب الكتابة مباشراً ومقنعاً وخالياً من الأخطاء .
4. ألا يزيد الخطاب عن صفحة واحدة .
5. الاختصار في الكتابة والدخول في الموضوع مباشرة .
6. استخدام اللغة المناسبة .
7. توخي الجوانب الإيجابية .

محتوى الخطاب التمهيدى :

الخطاب التمهيدي هو فرصتك لكي تعرض نفسك على صاحب العمل المرتقب كأفضل متقدم لهذه الوظيفة بالذات. وأهم شيء ينبغي عليك تذكره أن خطابك التمهيدي يقوم بغرض مختلف تماما من سيرتك الذاتية ولا يجب أن يكرر التفاصيل الموجودة في السيرة الذاتية مثل التاريخ الوظيفي أو التعليم أو الأهداف الشخصية ، فالسيرة الذاتية تدور حولك وحول خبراتك ومهاراتك ، أما الخطاب التمهيدي فهو يبرز ما يمكنك أن تقوم به لصاحب العمل .

نموذج خطاب تمهيدي

السيد الأستاذ / مدير شئون العاملين بشركة .... المحترم

تحية طيبة وبعد ،،،

يشرفني التقدم للعمل بوظيفة " **مهندس صيانة** " بشركة .... ، حيث أنني :

- حاصل على بكالوريوس هندسة تخصص ميكانيكا من جامعة الدمام علم 1430 ه.
- لدى خبرة لمدة 4 سنوات فى العمل فى مجال صيانة السيارات .
- حصلت على تدريب دولي فى إصلاح أعطال السيارات لمدة ستة شهور .
- لدى مهارة اللغة الانجليزية ، و العمل على الكمبيوتر .

مقدمه:
عبد العزيز سعود القحطاني
البريد الالكتروني : AbdEl_aziz S@hotmail.com
التلفون : 056000000

- **اكتب خطاب تمهيدي لسيرتك الذاتية ، مقدما لجهة ما تنوى العمل بها مستقبلاً:**

مهارات الاتصال	كتابة السيرة الذاتية	نشاط رقم (7-6)

هدف النشاط	(30 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يحدد مكونات السيرة الذاتية .
- يكتب سيرة ذاتية بشكل صحيح .





اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : في ضوء ما درست من معلومات في المقرر النظري للوحدة ، اكتب سيرة ذاتية خاصة بك ، بعد عشر سنين من الان ، تخيل فيها حدوث تطورات ايجابية في كثير من الأحداث على المستوى الشخصي، والاجتماعي ، والأكاديمي .

مكان صورة شخصية لك

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	خصائص كتابة التقارير	نشاط رقم (7-7)

هدف النشاط	(15 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يشرح خصائص التقرير الجيد



اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

بالتعاون مع مجموعتك ، حدد : خصائص التقرير الجيد ، وما هى عناصر التقرير الإداري الأساسية .

- ما هى خصائص التقارير الجيد ؟

....

....

....

....

....

- ما هى عناصر التقرير الإداري الأساسية ؟

....

....

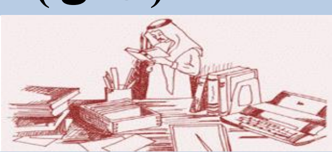
....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	خصائص كتابة التقارير	نشاط رقم (8-7)

هدف النشاط (15 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

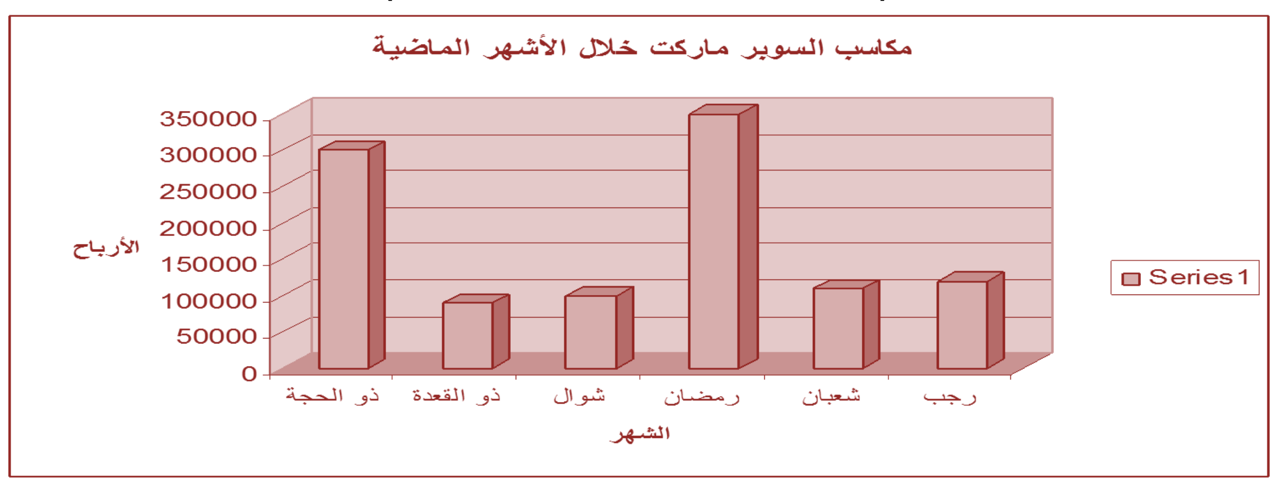
- يقوم بكتابة تقرير مختصر

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

من خلال الرسم البيانى المرفق ، تخيل أنك تعمل فى متجر موجود بمدينة الخبر ، وكانت مبيعات المتجر خلال ستة أشهر وفقا لما يبينه الرسم البيانى ، اكتب تقرير مختصر فى حدود صفحة لصاحب المتجر ، موضحا تفسيرك للأرقام الموجودة ، وتوصياتك فى الفترة المقبلة .

(يمكنك كتابة التقرير فى ظهر هذه الورقة) .



بعد الانتهاء من عمل التقرير ، ناقش مع زملائك فى المجموعة مدى توافر النقاط التالية فى هذا التقرير ، ثم شارك باقى المجموعات بما توصلتم إليه :

م	نقاط التقييم	متوفر	غير متوفر
1-	عنـــوان التقرير .		
2-	الغرض / أهداف التقرير .		
3-	الجهة التي سوف يرفع لها التقرير .		
4-	أنواع ومصادر البيانات اللازمة للتقرير .		
5-	أسلوب جمع بيانات التقرير .		
6-	إمكانية معالجة أو تحليل البيانات اللازمة للتقرير .		
7-	الاعتبارات التنظيمية الواجب مراعاتها في التقرير .		
8-	النتائج والتوصيات / المتوقعة من التقرير .		

مهارات الاتصال	خصائص كتابة التقارير	نشاط رقم (7-9)

هدف النشاط (20 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يكتب تقرير بشكل متقن

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

بالاسترشاد بالشكل التوضيحي التالى : تخيل أنك تعمل فى (مستشفى – شركة بترول – صيدلية - ...) ، وقم بكتابة تقرير كامل عن أداء القسم الذى تعمل به فى الشهر السابق ؟

- ما هى خصائص التقارير الجيد ؟

1 مرحلة الأعداد
- الجهة طالبة التقرير
- موضوع التقرير
- الهدف من التقرير
- نطاقات التقرير
- المعوقات والحدود
- تفاصيل عن قارئ

2 تهيئة وتنظيم المعلومات
- جمع وتفريغ
- تحليل وإيجاد العلاقات
- إستخراج النتائج

3 التخطيط لهيكل التقرير
- العرض المنظم للأفكار
- توزيع الجهد والوقت
- ترتيب البنود الأساسية



اكتب التقرير في الصفحة التالية :

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	



الوحدة الثامنة

مهارات التطوع

والخدمة الإجتماعية وتكوين الفريق



الوحدة الثـــامنة

مهارات التطوع وتكوين الفريق



(الأنشطة)

مهارات الاتصال	مفهوم التطوع	نشاط رقم (8-1)

هدف النشاط (30 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يستنتج مفهوم التطوع .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : قم بالتعاون مع مجموعتك باختيار إحدى قصص التطوع التالية للقراءة – وبالتنسيق مع المدرب – ثم قم بالإجابة على الأسئلة التالية عقب قراءة القصة :

1. ما هو مفهوم التطوع من خلال القصة ؟
2. ما هو حجم التأثير (سلبي – أيحابى)على الأطراف المشاركة فى القصة ؟

1. **القصة الأولى :**

عن أبي هريرة رضي الله عنه أنه سمع النبي صلى الله عليه و سلم يقول: ((إن ثلاثة من بني إسرائيل، أبرص و أقرع و أعمى. أراد الله أن يبتليهم، فبعث الله ملكاً، فأتى الأبرص فقال: أي شيء أحب إليك؟ قال: لون حسن و جلد حسن، و يذهب عني هذا الذي قد كره الناس بي فمسحه فذهب عنه قذره ، و أعطي له لوناً حسناً وجلداً حسناً، ثم قال :فأي المال أحب إليك؟ قال: اِلإبل، فأعطي ناقة عشراء فقال بارك الله لك فيها. ثم أتى الأقرع فقال: أي شيء أحب إليك؟ قال: شعر حسن، و يذهب عني هذا الذي قد قذرني الناس، فمسحه فذهب عنه وأعطي شعراً حسناً، قال: أي المال أحب إليك؟ قال: البقر، فأعطي بقرة حاملاً وقال: بارك الله لك فيها. ثم أتى الأعمى فقال :أي شيء أحب إليك؟ قال: أن يرد الله إليَ بصري فأبصر الناس، فمسحه فرد الله إليه بصره، قال أي المال أحب إليك؟ قال: الغنم، فأعطي شاة والدة فأنتج هذا وولد هذا، فكان لهذا واد من الإبل، ولهذا واد من البقر، و لهذا واد من الغنم، ثم أتى الأبرص في صورته وهيئته فقال: رجل مسكين قد انقطعت بي الحبال في سفري، فلا بلاغ لي اليوم إلا بالله ثم بك، أسألك بالذي أعطاك اللون الحسن والجلد الحسن والمال، بعيراً أتبلغ به في سفري، فقال الحقوق كثيرة، فقال: كأني أعرفك، ألم تكن أبرص يقذرك الناس؟ فقيراً فأعطاك الله، فقال :إنما ورثت هذا المال كابراً عن كابر، فقال: إن كنت كاذباً فصيرك الله إلى ما كنت، وأتى الأقرع في صورته وهيئته فقال له مثل ما قال لهذا، ورد عليه مثل ما رد عليه هذا، فقال: إن كنت كاذباً فصيرك الله إلى ما كنت، و أتى الأعمى في صورته و هيئته فقال: رجل مسكين و ابن سبيل، انقطعت بي السبل في سفري فلا بلاغ لي اليوم إلا بالله ثم بك، أسألك بالذي رد عليك

بصرك شاة أتبلغ بها في سفري، فقال: قد كنت أعمى فرد الله علي بصري، فخذ ما شئت و دع ما شئت، فو الله لا أجهدك اليوم بشيء أخذته لله عز وجل، فقال أمسك عليك مالك، فإنما ابتليتم، فقد رضي الله عنك وسخط على صاحبيك} . رواه البخاري

2. القصة الثانية :

في إحدى البلدان العربية كان فى المدينة رجل معروف بطيبته وصلاحه وحبه للخير، ولما منّ الله عليه بالمال أراد أن يشتري له داراً، فذهب يسأل السماسرة عن الدور المعروضة للبيع . قال احدهم: إن لك عندي بيتاً يعجبك فهل تريد أن تراه الآن؟ قال الرجل: لا مانع عندي ، ذهب السمسار مع الرجل لكي يشاهد البيت، فإذا امرأة جالسة في زاوية من زواياه وأولادها الصغار حولها ، وهي تبكي و تدعو الله قائلة : (حسبي الله على من يريد إخراجنا من البيت غصباً عنا) فنظر إليها الرجل ثم خرج مسرعاً وخرج خلفه السمسار قائلاً: هل أعجبك البيت؟ قال الرجل دع عنك ، وأخبرني ما قصة هذه المرأة وأولادها ؟ قال السمسار: هذه زوجة صاحب البيت وقد توفي زوجها ، وتركها مع أولادها الصغار، وله أولاد من امرأة أخرى، وهم يريدون بيع البيت حتى يأخذوا نصيبهم من الميراث، وهي في حيرة من أمرها، فليس لها بيت غيره ولا تدري ماذا تفعل ، والورثة يصرون على بيع البيت ، قال الرجل: هذه القصة إذاً ... اسمع لقد اشتريت البيت بالمبلغ المطلوب ، وغداً إن شاء الله أسلمك النقود .و اشترى الرجل البيت وأخذ الورثة المال ووزعوه بينهم كلّ أخذ نصيبه من الميراث حتى الزوجة الثانية وأولادها أخذوا نصيبهم، ولما استلم كل نصيبه غير منقوص جاء الرجل الطيب إلى المرأة في بيتها، فخافت منه ، وظنت انه سيطردها من البيت بعد أن اشتراه، وأخذت تبكي، فقال لها الرجل: لا تخافي ولا تحزني ، خذي هذا صك البيت وهي وثيقة امتلاك البيت، وقد سجلت البيت باسمك فهو ملك لك، فزاد بكاء المرأة من الفرحة، فأخذت تشكره و تدعو الله عز وجل أن يوفقه ويعوضه خيراً منه، ويرزقه من حيث لا يحتسب. ولقد من الله عز وجل على هذا الرجل الطيب بالخير الوفير والمال الكثير، وصار بفضل الله من أغنياء البلد ، ولا يزال ينعم أولاده وأحفاده بما ورثه لهم هذا الرجل الطيب وهل جزاء الإحسان إلا الإحسان.

3. القصة الثالثة :

فى كل يوم جمعة، وبعد الصلاة ، كان إمام المسجد وابنه البالغ من العمر إحدى عشر عاما يخرجان في بلدتهم في إحدى ضواحي أمستردام ، ويوزعان على الناس كتيب صغير بعنوان: "طريقا إلى الجنة" وغيرها من المطبوعات الإسلامية. وفى أحد الأيام بعد ظهر الجمعة، جاء الوقت للإمام وابنه للنزول إلى الشوارع لتوزيع الكتيبات، وكان الجو باردا جدا في الخارج، فضلا عن هطول الأمطار. ارتدى الصبي كثيراً

من الملابس حتى لا يشعر بالبرد، وقال : حسنا يا أبي ، أنا مستعد!

سأله والده ، مستعد لماذا؟ قال الابن يا أبي ، لقد حان الوقت لكي نخرج لتوزيع هذه الكتيبات الإسلامية.

أجابه أبوه : الطقس شديد البرودة في الخارج وإنها تمطر بغزاره. أدهش الصبي أبوه بالإجابة وقال : ولكن يا أبى لا يزال هناك ناس يذهبون إلى النار على الرغم من أنها تمطر، أجاب الأب ، ولكنني لن أخرج فى هذا الطقس .

قال الصبي ، هل يمكن يا أبى ، أن أذهب أنا من فضلك لتوزيع الكتيبات ؟

تردد والده للحظة ثم قال: يمكنك الذهاب قريبا من المنزل ، وأعطاه بعض الكتيبات قال الصبي شكرا يا أبي ! ورغم أن عمر هذا الصبي إحدى عشرة عاماً فقط إلا أنه مشى في شوارع المدينة في هذا الطقس البارد والممطر لكي يوزع الكتيبات على من يقابله من الناس ، وبعد ساعتين من المشي تحت المطر ، تبقى معه آخر كتيب وظل يبحث عن أحد المارة في الشارع لكي يعطيه له، ولكن كانت الشوارع مهجورة تماما . ثم استدار إلى الرصيف المقابل لكي يذهب إلى أول منزل يقابله حتى يعطيهم الكتيب. ودق جرس الباب ، ولكن لا أحد يجيب..

ظل يدق الجرس مرارا وتكرارا ، ولكن لا زال لا أحد يجيب ، وأراد أن يرحل ، ولكن شيئا ما يمنعه. مرة أخرى ، التفت إلى الباب ودق الجرس ، وأخذ يطرق على الباب بقبضته وهو لا يعلم ما الذي جعله ينتظر كل هذا الوقت ، وظل يطرق على الباب وهذه المرة فتح الباب ببطء.

وكانت تقف عند الباب امرأة كبيره فى السن ، ويبدو عليها علامات الحزن الشديد فقالت له، ماذا أستطيع أن أفعل لك يابني .قال لها الصبي الصغير ونظر لها بعينان متألقتان وعلى وجهه ابتسامه أضاءت لها العالم: سيدتي ، أنا آسف إذا كنت أزعجتك ، ولكن فقط أريد ان أقول لكي إن الله يحبك حقيقة ويعتني بك وجئت لكي أعطيكي آخر كتيب معي ، والذي سوف يخبرك كل شيء عن الله ، والغرض الحقيقي من الخلق ، وكيفية تحقيق رضوانه. وأعطاها الكتيب وأراد الانصراف فقالت له: شكرا لك يا بني، وحياك الله!

في الأسبوع التالى بعد صلاة جمعة ، وكان الإمام يعطى محاضره ، وعندما انتهى منها وسأل : 'هل لدى أي شخص سؤال أو يريد أن يقول شيئا؟ ببطء ، وفي الصفوف الخلفية وبين السيدات ، كانت سيدة عجوز يُسمع صوتها تقول:لا أحد في هذا الجمع يعرفني، ولم أتى إلى هنا من قبل، وقبل الجمعة الماضية لم أكن مسلمه ولم فكر أن أكون كذلك . وقد توفي زوجي منذ أشهر قليلة ، وتركني وحيده تماما في هذا العالم.. ويوم الجمعة الماضي كان الجو بارد جداً وكانت تمطر ، وقد قررت أن انتحر لأنني لم يبقى لدى أى أمل فى الحياة.

وصعدت إلى الغرفة العلوية في بيتي، وهممت بالانتحار ، وفجأة سمعت صوت رنين جرس الباب في

الطابق السفلي ، فقلت سوف أنتظر لحظات ، ولن أجيب وآيا كان من يطرق الباب فسوف يذهب بعد قليل ولكن كان صوت الطرق على الباب ورنين الجرس يرتفع ويزداد.

قلت لنفسي مرة أخرى: " من على وجه الأرض يمكن أن يكون هذا؟ لا أحد على الإطلاق يدق جرس بابي ولا يأتي أحد ليراني ". قلت أذهب لأرى من بالباب ويدق الجرس والباب بصوت عالي وبكل هذا الإصرار .

وعندما فتحت الباب لم أصدق عيني فقد كان صبى صغير ، وعيناه تتألقان وعلى وجهه ابتسامه ملائكيه لم أر مثلها من قبل ، حقي لا يمكنني أن أصفها لكم .

الكلمات التي جاءت من فمه مست قلبي الذي كان ميتا ثم قفز إلى الحياة مره أخرى ، وقال لى بصوت ملائكي ، 'سيدتي ، لقد أتيت الآن لكي أقول لكي إن الله يحبك حقيقة ويعتني بك ! ثم أعطاني هذا الكتيب الذي أحمله "الطريق إلى الجنة" ، وكما أتانى هذا الملاك الصغير فجأة اختفى مره أخرى وذهب من خلال البرد والمطر ، وأنا أغلقت بابي وبتأني شديد قمت بقراءة كل كلمة فى هذا الكتاب. ترون؟ أنا الآن سعيدة جداً لأنني تعرفت إلى الإله الواحد الحقيقي. ولأن عنوان هذا المركز الإسلامي مطبوع على ظهر الكتيب ، جئت إلى هنا بنفسي لأقول لكم الحمد لله وأشكركم على هذا الملاك الصغير الذي جاءني في الوقت المناسب تماما ، ومن خلال ذلك تم إنقاذ روحي من الخلود في الجحيم' .

لم تكن هناك عين لا تدمع فى المسجد وتعالت صيحات التكبير .... الله أكبر..... الإمام الأب نزل من على المنبر وذهب إلى الصف الأمامي حيث كان يجلس أبنه هذا الملاك الصغير....وأحتضن ابنه بين ذراعيه وأجهش فى البكاء أمام الناس دون تحفظ .ربما لم يكن بين هذا الجمع أب فخور بابنه مثل هذا الأب.

4. القصة الرابعة :

في إحدى الأيام، كان الولد الفقير الذي يبيع السلع بين البيوت ليدفع ثمن دراسته، قد وجد أنه لا يملك سوى عشرة سنتات لا تكفي لسد جوعه، لذا قرر أن يطلب شيئا من الطعام من أول منزل يمر عليه، ولكنه لم يتمالك نفسه حين فتحت له الباب شابة صغيرة وجميلة، فبدلا من أن يطلب وجبة طعام، طلب أن يشرب الماء. وعندما شعرت الفتاة بأنه جائع، أحضرت له كأسا من اللبن، فشربه ببطء وسألها: بكم أدين لك؟ فأجابته: لا تدين لي بشيء.. لقد علمتنا أمنا أن لا نقبل ثمنا لفعل الخير'. فقال':أشكرك إذاً من أعماق قلبي'.

وعندما غادر المنزل، لم يكن يشعر بأنه بصحة جيدة فقط، بل أن إيمانه بالله وبالإنسانية قد ازداد، بعد أن كان يائسا ومحبطاً. بعد سنوات، تعرضت تلك الشابة لمرض خطير، مما أربك الأطباء المحليين، فأرسلوها لمستشفى المدينة، حيث تم استدعاء الأطباء المتخصصين لفحص مرضها النادر........... . وقد أستدعي الدكتور للاستشارة الطبية ، وعندما سمع اسم المدينة التي قدمت منها تلك المرأة، لمعت عيناه بشكل

غريب، وأنتفض في الحال عابراً المبنى إلى الأسفل حيث غرفتها، وهو مرتديا الزى الطبي، لرؤية تلك المريضة، وعرفها بمجرد أن رآها، فقفل عائدا إلى غرفة الأطباء، عاقداً العزم على عمل كل ما بوسعه لإنقاذ حياتها، ومنذ ذلك اليوم أبدى اهتماما خاصا بحالتها .

وبعد صراع طويل، تمت المهمة على أكمل وجه، وطلب الدكتور ..... الفاتورة إلى مكتبه كي يعتمدها، فنظر إليها وكتب شيئا في حاشيتها وأرسلها لغرفة المريضة. كانت خائفة من فتحها، لأنها كانت تعلم أنها ستمضي بقية حياتها تسدد في ثمن هذه الفاتورة .

أخيراً .. نظرت إليها، وأثار انتباهها شيئا مدونا في الحاشية ، فقرأت تلك الكلمات :

'مدفوعة بالكامل بكأس من اللبن' ، التوقيع: د .... امتلأت عيناها بدموع الفرح، ونطقت : شكرا لك يا إلهي، على فيض حبك ولطفك الغامر، والممتد عبر قلوب وأيادي البشر" .

5. القصة الخامسة :

وهى قصة عامة ومضيئة لعدد 10 مليون فرد على مستوى العالم في عام 2000 تطوعوا لدعم حملات التطعيم ضد شلل الأطفال فى بلدانهم ضمن المبادرة العالمية للقضاء على مرض شلل الأطفال. هؤلاء المتطوعين المهتمين بالقضية أعطوا من وقتهم وتطوع كل منهم في مجتمعه للتأكد من أن كل طفل وصل لأماكن التطعيم ، وتم تسجيله وحصل على التطعيم بطريقة فعالة. حينما ترجمت هذه الجهود التطوعية إلى أرقام قدرت القيمة الكلية لهذا الدعم الذي قدمه هؤلاء الأفراد بـ 10 بليون دولار وهو ما يفوق إمكانيات أي من الحكومات أو المنظمات الدولية. وهو ما يظهر مدى القوة والإبداع الذي يمتلكه ملايين الأفراد العاديين خصوصا الشباب ، والذي بتوجيهه خلال قنوات التطوع يمكن أن يكون المفتاح لتحقيق التنمية.

- مفهوم التطوع من خلال القصة هو :

....

....

....

....

....

- حجم التأثير (سلبي – أيحابى)على الأطراف المشاركة فى القصة :

....

....

....

....

....

....

تعليق عام :

إن أي مبادرة تطوعية نقوم بها تكون نابعة من الرغبة في ان نقوم به، سواء كانت رغبة داخلية دفعتنا أن نقوم بعمل تطوعي ما ، أو حدث خارجي دفع الشخص ليقوم بعمل ما، والذي يحكم في النهاية إمكانية حدوث هذا العمل التطوعي من عدم حدوثه هو حقيقة إذا كان لدي الشخص القدرة سواء كانت من ناحية المعلومات أو المهارات أو المناخ الخارجي اللازم لإتاحة الفرصة لتنفيذ هذا المبادرة التطوعية الذي يرغب في القيام بها.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	التطوع والتنمية	نشاط رقم (8-2)

هدف النشاط	(10 ق)

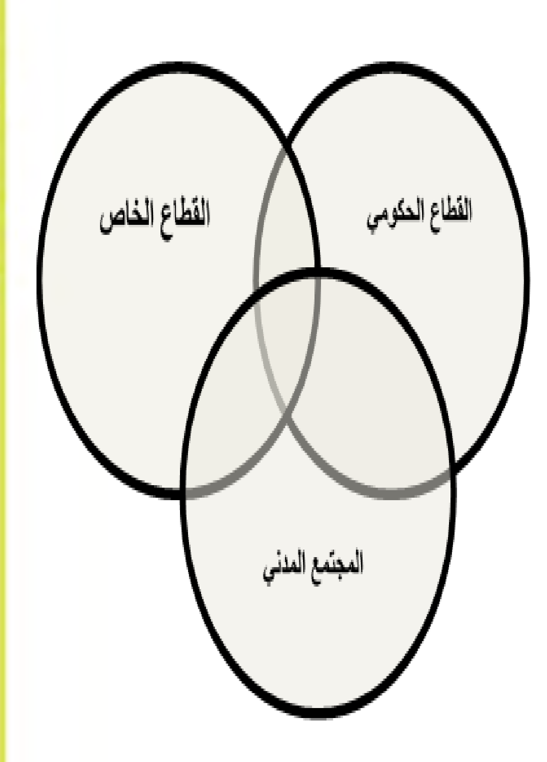


بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يتعرف على مفهوم المجتمع .
- يدرك موقع العمل التطوعي فى تنمية المجتمع .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :



إذا علمت أن المجتمع Community هو مجموعة من الأفراد والجماعات التى تعيش في موقع جغرافي واحد وتربط بينها علاقات اجتماعية وثقافية ودينية و لهم نفس المصالح والقيم . وأن مكونات المجتمع: هو (القطاع الحكومي – القطاع الخاص – القطاع المدني) ، ويشمل المجتمع المدني: كل المؤسسات والهيئات والأنشطة ذات الطابع الأهلي ، ويندرج تحت هذا المفهوم المنظمات غير الحكومية والنقابات المهنية والعمالية ، والاتحادات الرياضية والجمعيات.......إلى غير ذلك من أنشطة تطوعية غير حكومية . قم بالإجابة على الأسئلة التالية :

- ما أشكال العمل التطوعى ؟

....

....

....

....

....

- هل تستغنى اى دولة فى العالم عن العمل التطوعى ؟ لماذا ؟

....

....

....

....

....

....

....

- **لماذا يقل العمل التطوعى فى الدول العربية عنه فى الدول الغربية التى يحتل فيها العمل التطوعى ثلث المجهودات الموجهة لمشروعات التنمية ؟**

....

....

....

....

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	مجالات العمل التطوعى	نشاط رقم (8-3)

هدف النشاط **(10 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- يحدد مجالات العمل التطوعى .
- يذكر خطوات بناء مشروع تطوعى .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : في ضوء ما درست من معلومات في المقرر النظري، وباستخدام الأشكال التالية ، اجب عن الأسئلة التالية:

- ما هى مجالات العمل التطوعى ؟

مجالات العمل التطوعي

....
....
....
....
....

- ما هى خطوات بناء مشروع تطوعى

مهارات الاتصال **معوقات العمل التطوعى** **نشاط رقم** (8-4)

هدف النشاط **(15 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن
:-
- يشرح كيف يتغلب على معوقات العمل التطوعى .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

ناقش مع مجموعتك كيف نتغلب على المعوقات التالية فى العمل التطوعى

معـــوقات العمل التطوعى	كيف نتغلب عليها
عدم انتشار الوعى بأهمية العمل التطوعى	
عدم الحصول على تعليم أو تدريب كافى	
عدم التقدير والاحترام للجهود المبذولة فى العمل التطوعى	
عدم قيام المتطوع بالمسئوليات التى أسندت إليه فى الوقت المحدد	
بعد المكان الذى يمارس فيه العمل التطوعى عن سكن المتطوع	
تعارض وقت التطوع مع وقت العمل أو الدراسة	
يحاول بعضهم تحقيق أقصى استفادة شخصية ممكنة	
يظن البعض أن التطوع مضيعة للوقت والجهد	
عدم بث روح التطوع بين أبناء المجتمع منذ الصغر	
عدم الاستعانة بوسائل الإعلام المختلفة لإظهار أهمية التطوع	
عدم التقدير المناسب للجهد الذى يبذله المتطوع	

....

مهارات الاتصال	مشروع تطوعى	نشاط رقم (8-5)

هدف النشاط **(10 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يخطط للانخراط فى عمل تطوعي يخدم المجتمع

.

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

هل تعلم أن الغرب أخذ بالمسارعة إلى التطوع أكثر من المسلمين في هذا العصر حيث بلغ المنتمون إلى الجمعيات بالملايين، ففي إحصائيات سنة 1994م جاء عدد المتطوعين في أمريكا في الأعمال الخيرية كالتالي :

- **تطوع 94.2 مليون شخص، وهو يمثل 33% من عدد السكان تقريبًا .**
- **معدل ما تطوع به الفرد 4.2 ساعة أسبوعيًا .**
- **مجموع عدد ساعات التطوع: 20.5 بليون ساعة .**
- **معدل ساعات التطوع توازي عمل 9 ملايين موظف .**
- **قيمة الوقت المتطوع به 176 بليون دولار أمريكي ...**

خطط مع مجموعتك للقيام بعمل تطوعي ما (ينتمى للمسار الخاص بك) خلال الأسابيع القادم ، حيث سيحدد المدرب موعدا لعرض أنشطة المجموعات التطوعية ، ويقيم أداء كل مجموعة فى القيام بهذا العمل الجماعي التطوعى .

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	معوقات العمل التطوعى	نشاط رقم (8-6)

هدف النشاط (10 ق)



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يتعرف على بعض الجمعيات الخيرية التى تعمل فى المنطقة المحيطة به .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

مرفق بعض اجزاء دليل الجمعيات الأهلية ، يمكنك (اختيارياً) الاشتراك فى إحدى هذه الجمعيات ، وإحضار استمارة عضويتك بها ، أو ما يفيد انضمامك لها ، وسوف يقيم المدرب ذلك كنشاط فردى يحسب لك بالدرجات فى هذه المهارة.

بعض الجمعيات الخيرية بالمنطقة الشرقية

مبرة الإحسان [جديد] الخبر - الثقبة . 038960121/ 038644798	**دار الخير الدمام حي عبدالله فؤاد 'الشفا'** 038267496
جمعية البر الخيرية بحفر الباطن حفر الباطن 037226133/ 037221463	**جمعية البر بقرية العليا قرية العليا** 033860631 **جوال**:0505950653 033860691/
المستودع الخيري بالخفجي الخفجي 037661743/ 037670083	**جمعية البر بالخفجي الخفجي** 037670426/ 037660069
جمعية الجارودية الخيرية الجارودية-القطيف038553013/038553013	**جمعية دارين الخيرية دارين-القطيف** 038243904/ 038241308
جمعية الجشة الخيرية الجشة-الأحساء 035392927 035390575/	**جمعية الجفر الخيرية الجفر-الاحساء** 035392055/ 035392827
جمعية الاوجام الخيرية الأوجام-القطيف 038160942	**جمعية البر بالاحساء الهفوف** 03580551/ 035801333
جمعية البر بالمنطقة الشرقية الدمام طريق الخبر 03827485/ 038268958 /038266666	**جمعية الجبيل الخيرية الجبيل شارع الملك جنوب الاماره** 033613110/ 033613110

مهارات الاتصال	العمل الجماعي	نشاط رقم (7-8)

هدف النشاط **(10 ق)**

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-
- **يتعرف على اهمية العمل الجماعى .**

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

ناقش مع زملائك في المجموعة لماذا تهاجر الطيور في شكل أسراب وليس فرادى ، ولماذا يكون شكل السرب عادة على شكل V





اكتب تعليقا مناسبا على الصورة التالية :



....

مهارات الاتصال	مراحل تكوين فريق العمل	نشاط رقم (8-8)

هدف النشاط **(10 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يشرح مراحل تكوين فريق عمل .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب :

في ضوء ما درست من معلومات في المقرر النظرى للوحدة ، اجب بشكل فردى على الاسئلة التالية ، ثم شارك مجموعتك بما توصلت إليه ؟

- **ما هى اهداف بناء فريق العمل ؟**

....

....

....

....

- **ما هى المرحل التى تمر بها عملية تكوين أى فريق عمل ؟**

....

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	نماذج تطبيقية	نشاط رقم (8-9)

هدف النشاط (20 ق)

بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يتعاون مع أفراد المجموعة فى اداء مهمة ما .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : بالتعاون مع مجموعتك ، اجب على السؤال التالى :

(تفاجات جماهير كرة القدم فى العالم ، عندما شاهدت مباراة كرة القدم بين منتخب نجوم العالم ، وفريق مانسشتر يونايتد ، حيث توقع الجميع ان تكون المباراة من جانب واحد لصالح نجوم العالم ، ولكن المفاجأة كانت هو تفوق فريق مانسشتر يونايتد بثلاثة أهداف لهدف بالإضافة إلى اداءه بشكل رائع أحرج به نجوم العالم !!

- ما الأسباب التى يمكن أن تفسر هذه النتيجة فى ضوء ما درستم من معلومات فى هذه الوحدة؟

....

....

....

- ما فوائد بناء فريق العمل ؟

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	

مهارات الاتصال	معوقات فريق العمل	نشاط رقم (8-10)

هدف النشاط **(20 ق)**



بنهاية النشاط يكون المتدرب قادراً على أن :-

- يكتب معوقات فريق العمل .

اجراءات النشاط :

عزيزي الطالب : بالتعاون مع مجموعتك ، اكتب أهم المعوقات التى تحول دون تحقيق النجاح في فريق العمل :

- ما هى أهم المعوقات التى تحول دون تحقيق النجاح في فريق العمل ؟

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

اسم الطالب /المجموعة	
درجة النشاط	